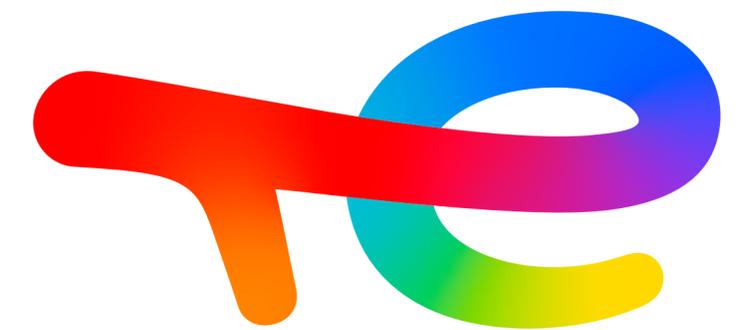


2021 : Les Faits Marquants



TotalEnergies

Table Des Matières

01 Mot du
Directeur général

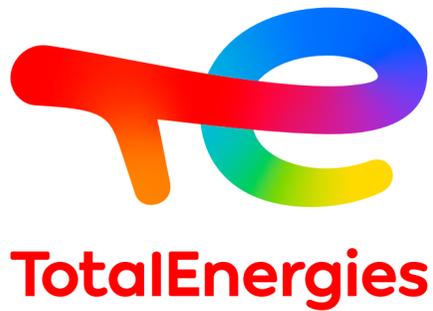
02 L'ambition de
TotalEnergies

03 Toujours en contact

04 *Bonjour sur
votre route*

05 Les engagements qui
nous différencient

06 Socialement
engagés



Mot du Directeur général

Chers clients et partenaires,

L'année 2021 a été une année difficile. Les défis ont été presque quotidiens, comme pour vous que pour nous !

L'approvisionnement en carburants a été interrompu à différents intervalles vu que l'importation des produits pétroliers est régie par un mécanisme officiel de la Banque Centrale qui a impliqué souvent un retard dans les approbations. Ces interruptions toutefois ne nous ont pas empêchés de vous offrir un **produit avec un gage de qualité et un service avec un gage de sécurité.**

Comment ?

1 2 3



Mot du Directeur
général
1 2 3

L'ambition de
TotalEnergies

Toujours
en contact

*Bonjour sur
votre route*

Les engagements qui
nous différencient

Socialement
engagés

Mot du Directeur général

Voici quelques chiffres clés en 2021 :

Mot du Directeur général

1 2 3

L'ambition de TotalEnergies

Toujours en contact

Bonjour sur votre route

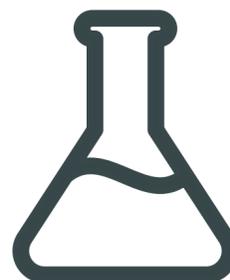
Les engagements qui nous différencient

Socialement engagés



11M

de voitures ont fait le plein dans notre réseau



Plus de **450**

tests réalisés par le laboratoire mobile sur les produits des stations-service



Plus de **800**

contrôles de sécurité effectués avant le début de tout travail ou opération au dépôt et dans les stations-service



Zero

accident pour nos camions-citernes circulant sur les routes



321

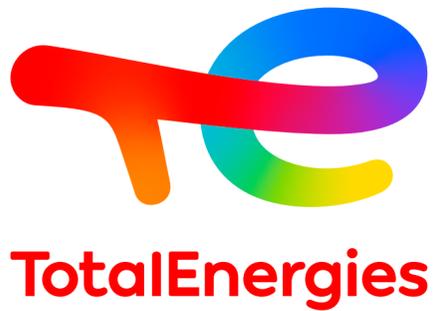
collaborateurs mobilisés dans nos stations-service en gestion directe



Des **centaines**

d'usines et de foyers approvisionnés en nos lubrifiants et en notre diesel, fournis par nos équipes du Commerce Général et de DAFA

1 2 3



Mot du Directeur général

La qualité et la sécurité sont restées et restent les mots d'ordre et **je remercie les équipes** qui se sont mobilisées pour assurer la continuité de nos activités. C'est grâce aux efforts de tous que nous avons pu surmonter les défis.

Etant une filiale de TotalEnergies, nous sommes soutenus par le savoir-faire et l'expertise d'une Compagnie multi-énergies mondiale qui diversifie son offre d'énergies. "Total" est désormais "**TotalEnergies**", une dénomination qui traduit l'ambition de la Compagnie de **fournir différentes formes d'énergies** : pétrole et biocarburants, gaz naturel et gaz verts, renouvelables et électricité.

Notre ambition est aussi grande et nous espérons des jours heureux afin de transposer l'ambition de TotalEnergies localement et d'être les pionniers dans la fourniture de nouvelles formes d'énergies !

Daniel Alvarez
Directeur général
& Country Chair, TotalEnergies Marketing Lebanon S.A.L.

1 2 **3**



Mot du Directeur
général
1 2 3

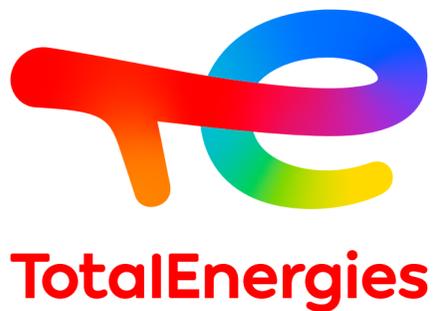
L'ambition de
TotalEnergies

Toujours
en contact

*Bonjour sur
votre route*

Les engagements qui
nous différencient

Socialement
engagés



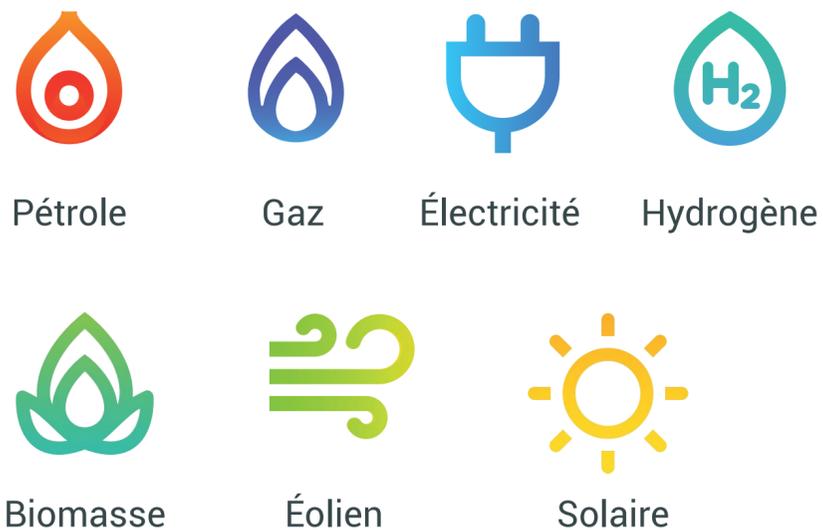
L'ambition de TotalEnergies

TotalEnergies a pour objectif d'apporter son expertise technique et son expérience pour accélérer le développement des **énergies renouvelables** et faire un grand pas vers l'objectif **zéro émission d'ici 2050**. Découvrez l'ambition de TotalEnergies [🔗](#)



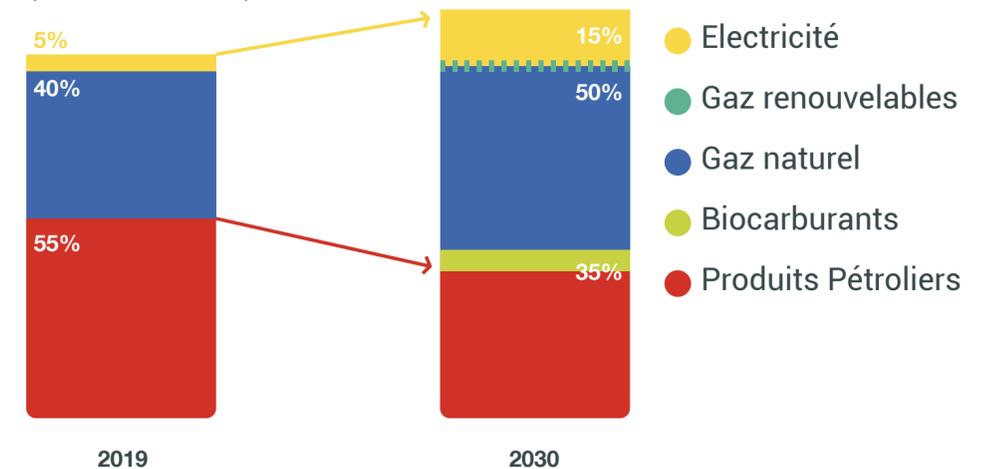
Comment TotalEnergies s'investit-elle pour diversifier son offre énergétique afin d'atteindre son ambition ?

7 énergies



NOTRE TRANSFORMATION EN COMPAGNIE MULTI-ÉNERGIES

Évolution des ventes d'énergies à nos clients (% des ventes)



Mot du Directeur général

L'ambition de TotalEnergies

Toujours en contact

Bonjour sur votre route

Les engagements qui nous différencient

Socialement engagés

Toujours en contact

Notre **équipe** a toujours été **prête à vous aider** et nous avons **consolidé notre communication** pour vous tenir au courant de nos actions et efforts continus.

Comment sommes-nous restés en contact en 2021 ?



Plus de
6 000

réponses à vos questions posées sur nos outils en ligne



4 Envois

de notre newsletter, TotMag.LB



60

communications en ligne aux abonnés via notre plateforme. Soyez les premiers à recevoir nos dernières actualités en vous abonnant [🔗](#)



Plus de 300

publications sur les réseaux sociaux



Publication de

7

vidéos informatives et éducatives

Mot du Directeur général

L'ambition de TotalEnergies

Toujours en contact

Bonjour sur votre route

Les engagements qui nous différencient

Socialement engagés

Bonjour sur votre route

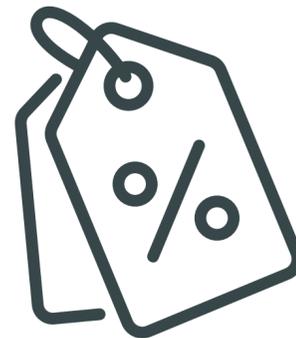
Le contexte des achats a fait face à plusieurs défis cette année, mais nos boutiques *Bonjour* ont continué à vous offrir un service de qualité, une **grande variété** de produits locaux et importés, des **offres continues** durant l'année ainsi que le choix de **différents types de paiement**.

Comment avons-nous été l'adresse recherchée pour une pause sur votre route en 2021 ?



5 234

produits proposés dans les boutiques *Bonjour*



86

offres et promotions



4

modes de paiement :
en espèces,
par carte TotalEnergies,
par carte Visa / Master et
par carte Easyeats



Mot du Directeur général

L'ambition de TotalEnergies

Toujours en contact

Bonjour sur votre route

Les engagements qui nous différencient

Socialement engagés

Les engagements qui nous différencient

La **qualité, la sécurité et l'approche environnementale** restent notre **pièce angulaire** ! Votre sécurité et celle de nos collaborateurs demeurent la priorité sachant que nous ne faisons jamais de compromis sur la qualité des produits et des services que nous offrons.

Comment orientons-nous nos activités vers nos engagements qualité, sécurité et environnement ?

- **23** stations-service solaires contribuant à la réduction de **716** tonnes d'émissions de carbone jusqu'à fin décembre 2021. En savoir plus 
- Chaque détail dans nos stations-service et dans notre dépôt est conçu pour garantir la **sécurité, la qualité et l'approche environnementale** 
- Des ressources massives sont déployées depuis la réception des cargaisons jusqu'à la livraison des produits tout en assurant **un service de qualité et sécurisé chez nos clients** 



Les engagements qui nous différencient

Mot du Directeur
général

L'ambition de
TotalEnergies

Toujours
en contact

*Bonjour sur
votre route*

**Les engagements qui
nous différencient**

1 2 3

Socialement
engagés

- Les pompistes dans nos stations-service suivent régulièrement des **formations de lutte contre incendie** pour vous assurer un service sécurisé à tout moment 
- Nos **spécialistes de la vidange suivent des formations périodiques** et vous accueillent dans les stations pour vous offrir un service de qualité et le meilleur choix de lubrifiants Quartz 
- Notre équipe est continuellement formée pour effectuer des **contrôles alimentaires** dans les boutiques *Bonjour*, afin d'assurer que les aliments frais sont conformes aux standards internationaux de la gestion de la sécurité alimentaire 

1 2 3



Mot du Directeur
général

L'ambition de
TotalEnergies

Toujours
en contact

*Bonjour sur
votre route*

**Les engagements qui
nous différencient**

1 2 3

Socialement
engagés

Les engagements qui nous différencient

Comment orientons-nous notre communication vers nos engagements qualité, sécurité et environnement ?

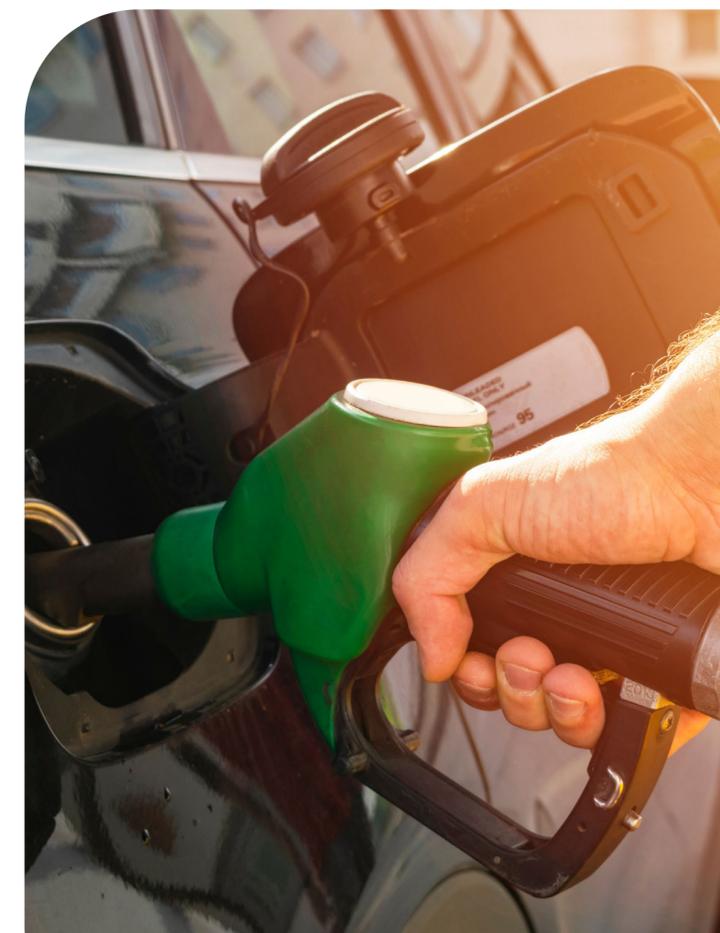
- **Le stockage de carburant** à la maison peut vous mettre en danger ainsi que votre famille. Connaissez les risques 
- De l'augmentation de la consommation de carburant à la réduction de la puissance ou de la durée de vie du moteur, **les effets de la mauvaise qualité du carburant et des lubrifiants** peuvent varier tout en entraînant des coûts d'entretien supplémentaires 

Pour plus de communication, suivez-nous  TotalEnergies  totalenergies_lb

1

2

3



Socialement engagés

Nous sommes de plus en plus engagés dans notre **rôle sociétal**. Nous nous sommes investis dans plusieurs initiatives qui nous tiennent à cœur.

Comment avons-nous servi notre communauté en 2021 ?

- Participation à la reconstruction de **161 appartements** après l'explosion du port
- Don de **plus de 100 000 litres de diesel** à 4 hôpitaux publics sur l'ensemble du territoire libanais
- Lancement interne de *TotalEnergies Women's Initiative for Communication and Exchange (TWICE)* avec **2** événements et environ une **centaine** de présences sensibilisées aux thèmes de la diversité et de l'autonomisation des femmes



Mot du Directeur
général

L'ambition de
TotalEnergies

Toujours
en contact

*Bonjour sur
votre route*

Les engagements qui
nous différencient

**Socialement
engagés**

Socialement engagés

- Soutien à l'opération *Ciné Caravane* avec plus de **1 000** participants qui ont eu l'opportunité d'assister à des projections de films en plein air
- Soutien à la start-up locale "Plastic-To-Fuel" (PTF) - inscrite dans l'Energy Innovation Hub qui est accéléré par Nucleus Ventures - qui vise à transformer les déchets plastiques en carburant. **8 séances de mentoring** pour l'équipe PTF données par *TotalEnergies Business Accelerator Program*
- Nous vous avons demandé votre avis à travers un sondage avec plus de **65** sujets discutés

En savoir plus sur nos engagements de développement durable, veuillez cliquer ici 



Mot du Directeur
général

L'ambition de
TotalEnergies

Toujours
en contact

*Bonjour sur
votre route*

Les engagements qui
nous différencient

**Socialement
engagés**