

# TOTAL, AN INNOVATIVE COMPANY



It is essential for Total to adapt to changes in both society and the market. The goal is to remain a company that is able to inspire its employees and customers; hence, following the success of the first Startupper of the Year Challenge, held in 2015 in more than 30 African countries, Total brought it back in 2018, in almost 60 countries worldwide.

The 2018-2019 Startupper of the Year by Total Challenge supports and rewards young local entrepreneurs in any business sector with a project or business less than two years old. In each participating country, a local jury comprised of experts from Total, specialists from incubators and accelerators, business leaders and local community stakeholders will select three winners. The projects will be assessed based on their:



Innovative nature



Social & community impact



Feasibility & development potential

Each winner will be awarded the "Startupper of the Year by Total" label and receive financial support, professional coaching and extensive publicity to advertise their project.

In Lebanon, we were glad to receive 94 submissions showcasing brilliant ideas that can be grouped around the following themes:



## ChouJdidna

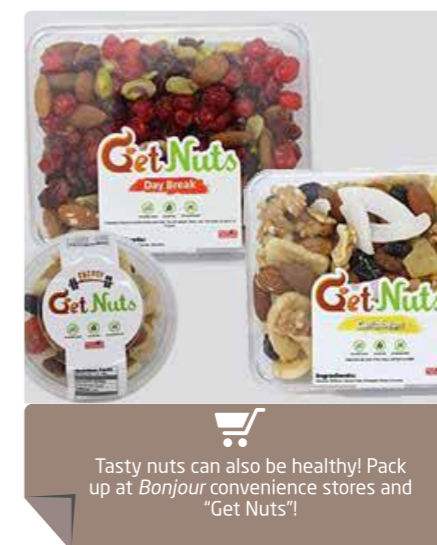
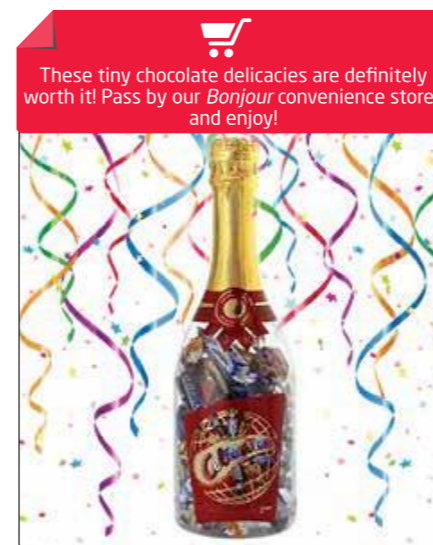
TOTAL Liban

N°32  
December 2018

### WE GOT YOU COVERED!



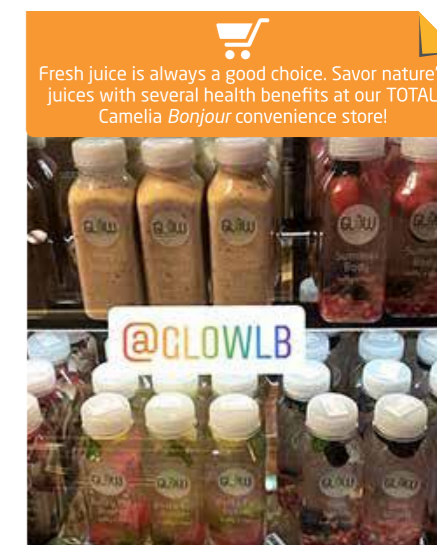
This winter season, we have got you covered! Change your car engine oil with TOTAL QUARTZ lubricants at TOTAL service stations or at any distributor garage and benefit from TOTAL QUARTZ with Age Resistance Technology for you to maintain your car engine's optimal performance and be ready for winter! An umbrella, your instant gift, awaits you till 15 January or until stock lasts!



Editorial

Daniel ALVAREZ  
Managing Director,  
Total Liban

Innovation lies at the core of our strategic pillars. As a leading company in the energy field, our goal is to accelerate the development of new products and services and develop collective intelligence where we believe that joint forces – between our internal talent and external parties – can facilitate the adaptation to changes occurring in the world of business. At Total Liban, this last quarter of the year was built around innovation with mainly the launching of the Startupper of the Year by Total Challenge and the celebration of innovation days – INNO Days. As another successful year is coming to an end, we, at Total Liban, are stepping into 2019 with new challenges and targets to achieve. I would like to seize the opportunity to wish you an eventful year to come. Happy reading and an ever happier year!





# WHY IS INNOVATION IMPORTANT?

In today's business world, competition has increased. Bringing new and improved products and services to market defines the competitiveness of any business. This is why innovation is important as it is the process of translating an idea into a good or a service that creates value for customers.

Like every year, we celebrate innovation at Total Liban during *INNO Days* in order to reflect on innovation processes and its impact on our daily work. Built around this year's theme – Intelligence – this event was an opportunity to shed light on the different types of intelligence that can affect the innovation process.



**Artificial Intelligence:**  
how humans can be assisted by technology

Artificial Intelligence is much more skilled than human beings in calculating, combining and processing information. It can be summarized as per the below:

- eases the work of humans;
- is based on study of past events to avoid previous errors;
- analyses and is accurate;
- accesses a large amount of data.



**Emotional Intelligence:**  
values and behaviors, soft skills

Technical skills are not the only value of an employee; soft skills are also very important. Emotional Intelligence is about values, behaviors, reactions and attitudes. This type of intelligence is crucial in a fast-changing environment. Diversity of education, culture, behaviors and motivations is a major asset for any company.



**Collective Intelligence:**  
the strength of shared thinking

Instead of working according to traditional hierarchical schemes, Collective Intelligence puts an emphasis on integration. The more integrated the employees, the better the decision making. It's also the openness of a company towards external partners such as colleges, start-ups, other companies, etc.



These three types of intelligence, once combined, become additional tools for any company. The first positive effect is a better commitment of employees at all levels while it also helps innovating a lot more!

## AT THE BEIRUT INTERNATIONAL MARATHON



Our collaborators participated in the Beirut International Marathon on 11 November. Four teams ran in relay along with five runners who competed for the 21 km and one for the 42 km while an atmosphere fueled with enthusiasm and good spirit took over the day!

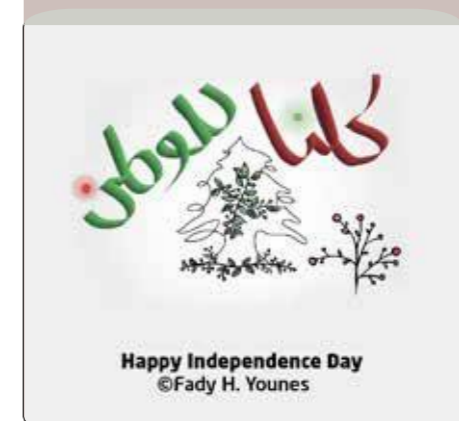


## FUN ALL THE WAY!



We had the pleasure to meet on 9 November our clients who gathered at the Xtrem Paintball arena to spend an evening full of fun and cheerful spirit. The event ended over a cocktail where all participants had the opportunity to meet and greet!

## HAPPY INDEPENDENCE DAY



Independence Day was personalized this year! We asked our Facebook followers to share with us their drawings using a cedar sketch. Drawings were hanged at our *Bonjour* convenience stores, showing the personal expression of Independence Day of each of the participants. We were very proud to have our *Bonjour* stores decorated with different cedar drawings!



## TOTAL QUARTZ OFFERS



Clients of our partner car dealers – BUMC\* and NATCO\*\* – were pampered as they benefited during October and November from special offers with TOTAL QUARTZ lubricants! TOTAL QUARTZ is a high-quality lubricant range developed in collaboration with major automobile manufacturers. It is designed to protect the engine and optimize its performance and power, in compliance with the highest international standards.

\* Car dealer in Lebanon for Toyota  
\*\* Car dealer in Lebanon for KIA

## ON-GOING TRAININGS



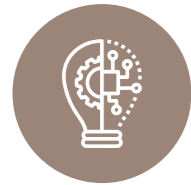
Several lubricant training sessions were organized during October and November targeting the service station oil change attendants and managers. These internal trainings are an on-going activity aiming at furthering the service station teams' knowledge about TOTAL QUARTZ lubricants in order to provide the right advice when it comes to oil change. TOTAL oil change service includes a guaranteed expertise provided by qualified experts, the oil filter change service, a clean environment, and the high performing range of TOTAL QUARTZ lubricants adapted to suit all vehicles' needs. When searching for a high quality oil change service, TOTAL service stations are the right place!

# TOTAL, UNE ENTREPRISE INNOVANTE



Total est appelé à s'adapter aux mouvements du marché et aux évolutions de la société. L'objectif : demeurer une entreprise inspirante pour ses employés et ses clients ; c'est ainsi que suite au succès de la première édition lancée en 2015 dans plus de 30 pays d'Afrique, Total a renouvelé en 2018 le Challenge Startupper de l'Année, et cette fois-ci, à l'échelle mondiale dans près de 60 pays.

Le Challenge Startupper de l'Année par Total 2018-2019 soutient et récompense de jeunes entrepreneurs locaux, ayant un projet ou une entreprise créée depuis moins de 2 ans, quel que soit le secteur d'activité. Dans chaque pays participant, un jury local composé d'experts Total, de personnes issues du monde des startups, de responsables d'entreprises et d'acteurs locaux de la vie sociétale, sélectionnera trois gagnants. Les projets seront évalués au regard de trois critères :



Caractère innovant



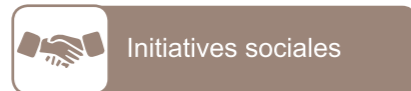
Impact social et sociétal



Faisabilité et potentiel de développement

Chaque gagnant remportera le label de « Startupper de l'Année par Total » et pourra bénéficier d'une aide financière, d'un accompagnement professionnel et d'une campagne de communication pour donner de la visibilité à son projet.

Au Liban, nous avons été heureux de recevoir 94 dossiers présentant des idées brillantes pouvant être regroupées autour des thèmes suivants :



## ChouJdidna

TOTAL Liban

N°32  
Décembre 2018

### NOUS NOUS OCCUPONS DE VOUS !



Cet hiver, nous nous occupons de vous ! Dans nos stations-service TOTAL ou dans n'importe quel garage distributeur, faites la vidange avec les lubrifiants TOTAL QUARTZ et bénéficiez de leur technologie, *Age Resistance Technology*, pour maintenir la performance optimale du moteur de votre voiture ! Un parapluie, votre cadeau immédiat, vous attend jusqu'au 15 janvier ou jusqu'à épuisement du stock !



Editorial

Daniel ALVAREZ  
Directeur Général,  
Total Liban

L'innovation est au cœur de notre stratégie. En tant que société pionnière dans le domaine énergétique, notre objectif est d'accélérer le développement de nouveaux produits et services et de promouvoir l'intelligence collective qui permet de mettre ensemble nos talents internes et ceux des parties externes, facilitant, ainsi, le processus d'adaptation aux changements qui se produisent dans le monde du travail actuel. Chez Total Liban, ce dernier trimestre a été bâti sur le thème de l'innovation avec notamment le lancement du Challenge Startupper de l'Année et la célébration des journées de l'innovation – INNO Days. Alors qu'une année réussie touche à sa fin, nous entamons, chez Total Liban, la nouvelle année avec de nouveaux objectifs et de nouveaux défis à relever. Je voudrai saisir cette occasion pour vous souhaiter une année riche en événements. Bonne lecture et très heureuse année !





## POURQUOI L'INNOVATION EST-ELLE IMPORTANTE ?

Dans le monde actuel des affaires, la concurrence a augmenté. La mise en marché de nouveaux et d'innovants produits et services définit la compétitivité de toute entreprise. C'est pour cette raison que l'innovation est importante, puisque c'est le processus qui traduit une idée en un produit ou en un service qui crée de la valeur pour les clients. Comme chaque année, nous célébrons l'innovation chez Total Liban pendant les journées *INNO Days*, et cela dans le but de réfléchir aux processus d'innovation et à leur impact sur notre travail quotidien. Construit autour du thème de cette année – l'Intelligence – cet événement était une opportunité pour mettre en avant les différents types d'intelligence qui peuvent affecter le processus d'innovation.



### L'intelligence artificielle :

comment les Humains peuvent être aidés par la technologie

L'intelligence artificielle est bien plus douée que l'être humain pour calculer, combiner et traiter les informations. Elle peut être résumée comme suit :

- elle facilite le travail des humains ;
- elle est basée sur l'étude des événements passés afin d'éviter des erreurs précédentes ;
- ses analyses sont fiables ;
- elle a accès à un grand nombre de données.



### L'intelligence émotionnelle :

valeurs et comportements, savoir-être

Les compétences techniques ne sont pas la seule valeur d'un employé ; le savoir-être est également très important. L'intelligence émotionnelle porte sur les valeurs, les comportements, les réactions et les attitudes. Ce type d'intelligence est crucial dans un environnement en mutation rapide. La diversité de l'éducation, de la culture, des comportements et des motivations est un atout majeur pour toute entreprise.



### L'intelligence collective :

la force de la réflexion partagée

Au lieu de travailler selon des systèmes hiérarchiques traditionnels, l'intelligence collective met l'accent sur l'intégration. Plus les employés sont intégrés, plus la prise de décision sera meilleure. C'est également l'ouverture d'une entreprise vers des partenaires externes comme les universités, les startups, d'autres entreprises, etc.



Ces trois types d'intelligence, une fois combinés, deviennent des outils supplémentaires pour toute entreprise. Le premier effet positif se traduit en un meilleur engagement des employés, sur tous les niveaux, ce qui aide à innover bien plus encore !

## AU MARATHON INTERNATIONAL DE BEYROUTH



Le 11 novembre, nos collaborateurs ont participé au Marathon International de Beyrouth. Quatre équipes ont couru en relais alors que cinq coureurs ont participé aux 21 km et un coureur aux 42 km, pendant que régnait, toute la journée, une atmosphère pleine d'enthousiasme et de bonne humeur !



## DU PLAISIR JUSQU'AU BOUT !



Le 9 novembre, nous avons eu le plaisir de rencontrer nos clients qui se sont réunis dans l'arène Xtrem Paintball, pour passer un après-midi amusant et plein de bonne humeur. L'évènement s'est achevé par un *cocktail* durant lequel tous les participants ont eu l'opportunité de communiquer ensemble !

## BONNE FÊTE DE L'INDÉPENDANCE



Happy Independence Day  
©Fady H. Younes

Cette année, la fête de l'Indépendance a été personnalisée ! Nous avons demandé à nos abonnés sur Facebook de partager avec nous leurs dessins avec le croquis d'un cèdre. Ces dessins ont été accrochés dans nos boutiques *Bonjour*, montrant ainsi l'expression personnelle de chaque participant vis-à-vis de la fête de l'Indépendance. Nous étions extrêmement fiers de voir ces dessins de cèdres décorer nos boutiques *Bonjour* !



## LES OFFRES TOTAL QUARTZ



Les clients de nos partenaires concessionnaires automobiles – BUMC\* et NATCO\*\* – ont bénéficié, durant les mois d'octobre et de novembre, d'offres spéciales avec les lubrifiants TOTAL QUARTZ ! C'est une gamme de lubrifiants de haute qualité développée en collaboration avec les principaux constructeurs automobiles. Ils sont conçus pour protéger le moteur et optimiser ses performances et sa puissance, conformément aux normes internationales les plus élevées.

\* Concessionnaire automobile au Liban pour Toyota  
\*\* Concessionnaire automobile au Liban pour KIA

## DES FORMATIONS CONTINUES



En octobre et en novembre, plusieurs sessions de formation sur les lubrifiants, destinées aux gérants et aux techniciens de vidange dans les stations-service, ont été organisées. Ces formations internes sont une activité continue visant à améliorer les connaissances des équipes de la station-service sur les lubrifiants TOTAL QUARTZ afin de donner les bons conseils relatifs à la vidange. Pour profiter d'un service de vidange de qualité, les stations-service TOTAL sont une adresse de référence ! La vidange chez TOTAL c'est : le technicien spécialisé, le cadre propre, le service de changement de filtres et la gamme de lubrifiants TOTAL QUARTZ de haute performance avec des produits adaptés à chaque modèle de voiture.

## لماذا يُعتبر الابتكار مهمًا؟

في عالمنا اليوم، زادت حدّة المنافسة كما يحدّد إدخال منتجات وخدمات جديدة على السوق مدى تنافسيّة الشركات. لذلك يُعتبر الابتكار مهمًا بما أنه بمثابة ترجمة أفكار جديدة إلى منتجات وخدمات تثير اهتمام الزبائن.

كما جرت العادة في كلّ سنة، احتفلنا في توتال لبنان بأيام الابتكار – *INNO Days* – لعرض تأثير الابتكار على عملنا اليومي. وهذه السنة شكّلت هذه المناسبة فرصة لتبسيط الضوء على كافة أشكال الذكاء الذي يؤثر بشكل أو بآخر على عمليّة الابتكار.



### الذكاء الجماعي:

قوّة التفكير المشترك

عوضاً من العمل وفقاً للمخطّطات الهرميّة التقليديّة، يركّز الذكاء الجماعي على مبدأ الدّمج، فكلّما زاد مستوى الدّمج في صفوف الموظفين كلّما تحسّنت القدرة على اتخاذ القرارات. كما يرتبط الذكاء الجماعي أيضاً بمدى انفتاح الشركة على الشركاء الخارجيين كالجامعات والشركات الناشئة والشركات الأخرى، إلخ.



### الذكاء العاطفي:

القيم والسلوكيات والمهارات

لا تُعتبر المهارات الفنيّة القيمة المضافة الوحيدة للموظف فالمهارات العاطفيّة أيضاً مهمّة جداً. ويشمل الذكاء العاطفي القيم والسلوكيات وردود الفعل والمواقف. كما يُعتبر هذا النوع من الذكاء أساسياً لاسيّما في بيئة سريعة التغيّر كما يشكّل التنوع في التعليم والثقافات والسلوكيات والدوافع أحد القوائم الرئيّسيّة لأي شركة.



### الذكاء الاصطناعي:

كيف يمكن الاستعانة بالتكنولوجيا لمساعدة الإنسان

يُعتبر الذكاء الاصطناعي أكثر مهارة من ذكاء البشر في حساب ودمج ومعالجة المعلومات. ويمكن استخدامه فيما يلي:

- يخفّف من الجهد البشري؛
- يعتمد على دراسة الأحداث السابقة لتجنّب الأخطاء؛
- يعتمد على التحليل ويقدم معلومات دقيقة؛
- يمكن من الوصول إلى كمّيّة كبيرة من البيانات.



متى اجتمعت هذه الأنواع الثلاثة من الذكاء تصبح الشركة مسلّحة بأدوات مُضافة وتزيد فيها نسبة التزام الموظفين ومستوى ابتكارهم على كل المستويات.

## في ماراثون بيروت الدولي



شارك فريق عمل توتال لبنان في ماراثون بيروت الدولي في 11 تشرين الثاني حيث ركضت أربع مجموعات بشكل متتابع في جوّ ملؤه المرح والحماس في حين ركض أيضاً خمسة أفراد مسافة ٢١ كم وزميل آخر مسافة ٤٢ كم.



## المرح دائماً!



كان من دواعي سرورنا أن التقينا في التاسع من شهر تشرين الثاني مع زبائننا في مركز كرات الطلاء Xtrem Paintball حيث أمضينا وقتاً ممتعاً ملؤه المرح والتسلية. وقد انتهى الحدث بكوكيتل أفسح للمشاركين الفرصة للتعارف والتحدّث.

## عيد استقلال سعيد



أضيفت هذه السنة لمسة جديدة وخاصّة على عيد الاستقلال، فقد طلبنا من متابعينا على فيسبوك مشاركتنا رسوماتهم التي يتخلّوها رسم للأرز وعرضنا هذه الرسومات المعبّرة عن نظرة زبائننا المختلفة لعيد الاستقلال في محلات *Bonjour* فتزيّنت المتاجر بأرزة لبنان المجسّدة بصور مختلفة.



## عروض مع زيوت TOTAL QUARTZ



حصل زبائن شركائنا مستوردي السيارات – *BUMC* و *NATCO* – على عناية خاصّة إذ استفادوا خلال شهريّ تشرين الأوّل وتشرين الثاني من عروض مع زيوت TOTAL QUARTZ. إن زيوت TOTAL QUARTZ هي عالية الجودة ومطوّرة بالتعاون مع أبرز مصنّعي السيارات. وقد صمّمت لحماية المحرّك وتحسين أدائه وقوّته وفقاً لأعلى المعايير الدولية.

\* وكلاء تويوتا في لبنان  
\*\* وكلاء الكيا في لبنان

## دورات تدريبية متواصلة



نظّمت خلال شهريّ تشرين الأوّل وتشرين الثاني دورات تدريبية متعدّدة استهدفت مدراء المحطّات والمعنيّين بخدمة تغيّر الزيت. وتُعتبر هذه الدورات المتواصلة بمثابة نشاطات تهدف إلى تعزيز معرفة فرق العمل حول زيوت TOTAL QUARTZ بهدف تقديم المشورة والنصائح الفضلى في ما يتعلق بتغيّر زيت المحرّك. وفي هذا السياق، تُعتبر توتال لبنان العنوان الأمثل للحصول على خدمة تغيّر الزيت بجودة عالية، فهي تقدّم خبير تقنيّ لضمان الجودة وخدمة تغيّر الفلتر وبيئة نظيفة وأجود أنواع الزيوت من مجموعة TOTAL QUARTZ التي تناسب كل أنواع السيارات.

على مجموعة توتال أن تتكيف مع حركة السوق وتطور المجتمع وهدفها أن تبقى شركة مُلهمة لموظفيها وزبائنها فمن هنا وبعد النجاح الكبير الذي حققته في النسخة الأولى التي جرت عام ٢٠١٥ في أكثر من ٣٠ بلداً أفريقيًا، أطلقت مجموعة توتال مجدداً مسابقة "تحدي ريادة الأعمال الصاعد" للعام ٢٠١٨-٢٠١٩، وهذه المرة على نطاق عالمي واسع في حوالي ٦٠ بلداً.



### أُتكل علينا!



يمكنك الأتكال علينا هذا الشتاء! فإذا قصدت محطات توتال أو أي من الكاراجات المعتمدة وذلك لتغيير زيت المحرك مع زيوت TOTAL QUARTZ ستستفيد من تكنولوجيا هذه الزيوت المقاومة للعمر التي تسمح لك بالحفاظ على فعالية قصوى للمحرك كما ستستفيد من مظلة كهدية فورية لتتمكن من الاستعداد لفصل الشتاء. العرض سار حتى ١٥ كانون الثاني أو حتى نفاذ الكمية.

### الافتتاحية

دانيال الفاريز  
مدير عام،  
توتال لبنان



يكمن الابتكار في صلب ركائزنا الاستراتيجية. كشركة رائدة في مجال الطاقة، يتركز هدفنا على تطوير منتجات وخدمات جديدة إلى جانب تفعيل الذكاء الجماعي حيث نعتقد أن العمل المشترك - بين مواهبنا الداخلية والأطراف الخارجية - يسهل التكيف مع التغيرات التي تحصل اليوم في عالم الأعمال. وقد ارتكز الربع الأخير من العام في توتال لبنان على الابتكار مع إطلاق مبادرة تحدي ريادة الأعمال الصاعد والاحتفال بأيام الابتكار، INNO Days. ومع اقتراب نهاية العام الذي شمل العديد من النجاحات، تدخل توتال لبنان في العام الجديد مع تحديات وأهداف جديدة نسعى إلى تحقيقها. أود أن أغتنم هذه الفرصة لأتمنى لكم سنة مليئة بالنجاحات. قراءة ممتعة وسنة سعيدة!



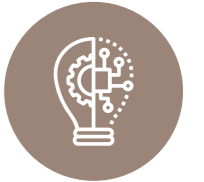
ومع إطلاقها "تحدي ريادة الأعمال الصاعد" للعام ٢٠١٩-٢٠١٨، تدعم مجموعة توتال وتكافئ رجال الأعمال من الشباب المحليين، الذين يملكون مشروعاً أو شركة لم يمر أكثر من سنتين على تأسيسها من مختلف القطاعات. كما تم تعيين لجنة تحكيم محلية في كل من البلدان المشاركة، تتألف من خبراء من توتال، وشخصيات من عالم الشركات الناشئة، ومدراء أعمال وناشطين محليين في المجتمع، وذلك بهدف إعلان ثلاثة فائزين محليين بهذا التحدي. وبدورها، ستقوم هذه اللجنة بتقييم المشاريع المرشحة باعتمادها ثلاثة معايير أساسية هي:



جدواها وإمكانية نموها



تأثيرها الاجتماعي والمجتمعي



طابعها الابتكاري



البيئة والطاقة المتجددة



أعمال تجارية ومالية



الصحة



البناء



نפט وغاز



التعليم



خدمات



موضة



مبادرات اجتماعية



طعام ومشروبات



النقل والمركبات

