

EVERY YEAR IS A NEW CHALLENGE FOR US... THIS IS HOW WE DID IT TO SERVE YOU BETTER IN 2019!

**497**  
employees & workers at your service

**803**  
trained collaborators, service station employees, transporters & contractors

**42**  
revamped oil change bays

**23**  
service stations equipped with solar panels

**5**  
newly opened service stations

**8**  
renovated service stations

More than  
**30,000**  
food safety controls at our *Bonjour* stores



**10**  
Firefighting drills at our warehouse

**20,082**  
truck safety controls at our warehouse

**0** speed infractions by the trucks fleet

**2,021,744 km**  
travelled by the trucks fleet



**ChouJdidna**

TOTAL Liban

N°36  
December 2019



#TOTALLYPRESENTNEARYOU



Editorial

Daniel ALVAREZ  
Managing Director,  
Total Liban

With this year coming to an end, we are proud to wrap it up with an expansion of our network. All our activities during the year converged towards offering you a professional experience. In fact, 2019 key figures show clearly how our dedicated teams always strive to renew our service offerings while ensuring our unchanging commitments to safety, quality and the environment. With the current challenges in the country, many efforts have been put in place in 2019 on all levels. We would like to thank Total Liban teams and our loyal clients on whom we count, in these difficult times, for a mutual collaboration in 2020.

Happy reading!

Because we want to make sure we are #TotallyPresentNearYou, Total Liban is expanding its service stations network! TOTAL Najjarieh just landed in the South. If you are around, make sure to pass by to benefit from the wide range of high-quality products and services offered at the station.

Services at TOTAL Najjarieh



Oil change service



Car wash service



Bonjour convenience store



# YOUR SAFETY, YOUR RESPONSIBILITY!



Having safety at the core of our values, we launched a road safety billboard campaign at our service stations, bringing you three essential tips. It takes only few minutes to check your car condition before starting your trip safely; here some tips:



**Be careful about your brakes:** check your brakes at least once a year, however if your car is taking more time to stop, then, there is an issue with your brakes worthy of inspection.



**Inspect your tires regularly:** make sure your tires are properly inflated. If you see anything suspicious, have a tire service professional take a closer look.



**Verify your lights:** it is a simple check-up you can do regularly by turning on your car lights facing a white wall. To check your rear lights, ask for a friend's assistance.

In the same perspective, our employees have undergone a theoretical and practical road safety training delivered by *Kunhadi\** speakers. *\*NGO working on lowering the road car crashes toll in Lebanon*



## YOUR SAFETY, OUR PRIORITY!

In the continuity of our safety commitment, on-going internal trainings are organized, aiming at sensitizing the pump attendants about the implementation of the strict safety measures at the service stations. For this purpose, an awareness video was created to educate the newly recruited pump attendants on the invariable safety measures in our network. For your safety at our service stations, watch the related movie on our Facebook page: <https://urlzs.com/gHrVj>



## TOTAL QUARTZ OFFERS



During October and November, in our continuous partnership with BUMC\*, vehicles owners benefited from TOTAL QUARTZ offers with every car engine oil change at BUMC maintenance garage.

\*Toyota car dealer in Lebanon

## FLY AND FUEL!

We were happy to supply Air France clients with fuel! Air France offered its clients discounted rates to specific destinations with tickets booked during November and December. That wasn't all! They also received a special gift, a fuel card, TOTAL CARD!



## WELCOME AT OUR BONJOUR STORES!

Need a boost? Pick up your favorite energizing snacks from our *Bonjour* convenience stores.



Craving a snack but don't want to indulge too much? Have some healthy rice cakes from our *Bonjour* convenience stores.



Coffee rituals are a must! Stop by our *Bonjour* convenience stores and pick up your coffee essentials.



## TOTALLY NEW!



We are revamping the oil change bays at our service stations to offer you a unique service where high-performance products and great experiences are combined.

42 oil change bays have been refurbished to welcome you in a clean environment where TOTAL experts treat your engine with utmost care and assist you in choosing the best TOTAL QUARTZ lubricant suitable for your car.



## CONGRATS!



We are pleased to announce that the Caretaker Minister of Energy, Nada Boustani, officially granted, on 13 December 2019, to Total-Eni-Novatek consortium, the permit to start drilling in the Lebanese waters Block 4. Drilling activities are scheduled to start in January 2020.

CHAQUE ANNÉE CONSTITUE UN DÉFI POUR NOUS... CE QUE NOUS AVONS FAIT EN 2019 POUR MIEUX VOUS SERVIR...



ChouJdidna

TOTAL Liban

N°36  
Décembre 2019



#TOTALLYPRESENTNEARYOU



Editorial

Daniel ALVAREZ  
Directeur Général,  
Total Liban



Avec cette année qui s'achève, nous sommes fiers de la conclure avec une expansion de notre réseau. Toutes nos activités durant l'année ont convergé vers un seul but : vous offrir une expérience professionnelle. En effet, les chiffres clés de l'année 2019 montrent clairement les efforts de nos équipes dédiées à toujours vous offrir des services renouvelés tout en restant fidèles à nos engagements invariants en matière de sécurité, de qualité et de l'environnement. Avec tous les défis actuels du pays, beaucoup d'efforts ont été mis en place en 2019 à tous les niveaux. Nous remercions les équipes de Total Liban ainsi que nos clients fidèles sur qui nous comptons en ces temps difficiles pour une collaboration solidaire en 2020. Bonne lecture !

Voulant être #TotallyPresentNearYou, Total Liban a élargi son réseau de stations-service ! TOTAL Najjarieh vient d'atterrir au Sud. Si vous êtes de passage, visitez la station-service nouvellement construite pour profiter d'une large gamme de produits et de services de haute qualité.

Les services de TOTAL Najjarieh

Service de vidange	Service de lavage	Boutique Bonjour

MARKETING & SERVICES

497



collaborateurs et ouvriers à votre service

803



collaborateurs, employés en stations-service, transporteurs et contractants formés

42



baies de vidange renouvelées



23

stations-service équipées de panneaux solaires

5



nouvelles stations-service

8



stations-service renouvelées

Plus de  
30 000

contrôles de sécurité alimentaire dans nos boutiques Bonjour



10

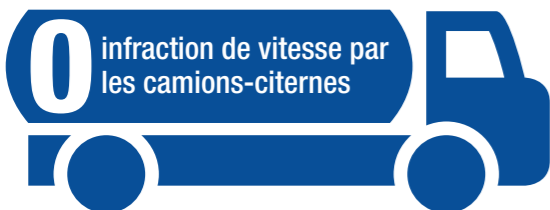
exercices Défense Contre Incendie dans notre dépôt

20 082

contrôles de camions-citernes dans notre dépôt



0 infraction de vitesse par les camions-citernes



2 021 744 km

traversés par les camions-citernes



## VOTRE SÉCURITÉ, VOTRE RESPONSABILITÉ !



Ayant la sécurité au cœur de nos actions, nous avons lancé une campagne d'affichage sur la sécurité routière dans nos stations-service, en vous proposant trois conseils essentiels. Il ne faut que quelques minutes pour vérifier l'état de votre voiture avant votre déplacement en toute sécurité ; voici quelques conseils :



**Faites toujours attention à vos freins :** il est recommandé de vérifier vos freins au moins une fois par an. Toutefois, si votre voiture prend plus de temps que d'habitude pour s'arrêter, vos freins alors doivent être inspectés immédiatement.



**Vérifiez régulièrement l'état de vos pneus :** assurez-vous que vos pneus sont convenablement gonflés. Si vous remarquez des coupures, des crevaisons, des bosses ou des fissures, demandez directement conseil à un professionnel.



**Contrôlez vos phares :** c'est une simple vérification que vous pouvez faire régulièrement en allumant les phares de votre voiture face à un mur blanc. Pour vérifier vos feux arrière, demandez l'aide d'un ami.

Dans la même perspective, nos employés ont suivi une formation théorique et pratique en sécurité routière donnée par des experts de *Kunhadi*\*. \*ONG travaillant à réduire les accidents de voitures au Liban



## VOTRE SÉCURITÉ, NOTRE PRIORITÉ !

Dans la continuité de notre engagement en matière de sécurité, des formations internes continues sont organisées dans le but de sensibiliser les pompistes à l'application des mesures de sécurité strictes en stations-service. À cette fin, une vidéo de sensibilisation a été produite pour informer les pompistes nouvellement recrutés sur les invariants de sécurité dans notre réseau. Pour votre sécurité dans nos stations-service, regardez la vidéo sur notre page Facebook :

<https://urlzs.com/gHrVj>



## OFFRES TOTAL QUARTZ



Durant octobre et novembre, dans le cadre de notre partenariat continu avec BUMC\*, les propriétaires de véhicules ont bénéficié des offres TOTAL QUARTZ avec chaque vidange effectuée dans le garage d'entretien de BUMC.

\*Concessionnaire de la marque Toyota au Liban

## FAITES LE PLEIN DE VOYAGES

Nous étions ravis de fournir du carburant gratuit aux clients d'*Air France* ! *Air France* a proposé à ses clients des prix spéciaux sur des billets réservés durant novembre et décembre couvrant des destinations spécifiques. Ce n'était pas tout ! Ils ont également reçu un cadeau spécial, une carte de carburant, TOTAL CARD !



## PRODUITS BONJOUR

Besoin d'énergie ? Achetez votre collation d'amandes ou de noix de nos boutiques, *Bonjour*.



Envie d'une collation légère ? Profitez des galettes de riz disponibles dans nos boutiques, *Bonjour*.



Les rituels du café sont essentiels ! Choisissez de nos boutiques, *Bonjour*, vos produits de café indispensables.



## TOTALEMENT NOUVEAU !



Nous sommes en train de rénover nos baies de vidange pour vous proposer un service unique associant produits performants et expériences exceptionnelles. 42 baies renouvelées vous accueillent dans un environnement propre où nos experts s'occupent de votre moteur avec le plus grand soin, tout en vous aidant à choisir le meilleur lubrifiant TOTAL QUARTZ adapté à votre voiture.



## FÉLICITATIONS !



Nous sommes heureux d'annoncer que la ministre sortante de l'Énergie, Nada Boustani, a officiellement octroyé, le 13 décembre 2019, au consortium Total-Eni-Novatek, la licence pour débiter le forage dans le bloc 4 au large des côtes libanaises. Les travaux de forage sont prévus de débiter en janvier 2020.



#دائماً بقربك

## الافتتاحية

دانيال الفاريز  
مدير عام،  
توتال لبنان



مع حلول نهاية العام، نحن فخورون باختتامه بتوسيع شبكتنا. وتجدر الإشارة إلى أن كل النشاطات في العام ٢٠١٩ صيغت في هدف واحد وهو تقديم تجربة محترفة، ففي الحقيقة، توضح الأرقام الرئيسية للعام ٢٠١٩ كيف أن فريقنا تبذل كل الجهود اللازمة بهدف تجديد خدماتنا مع ضمان التزامنا القوي بثوابتنا وهي السلامة والجودة والبيئة. مع التحديات الحالية في البلاد، تم بذل الكثير من الجهود في العام ٢٠١٩ على جميع المستويات. نود أن نشكر فرق توتال لبنان وعملائنا الأوفياء الذين نعتمد عليهم في هذه الأوقات الصعبة لتعاون مشترك في العام ٢٠٢٠.

قراءة ممتعة!



لأننا نريد التأكد من أننا #دائماً بقربك تعمل توتال لبنان على توسيع شبكة المحطات! وها هي توتال تحط رحالها في الجنوب وتفتح أبوابها في النجارية. إذا مررت في المنطقة، فأحرص على زيارة هذه المحطة الجديدة للاستفادة من مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات العالية الجودة.

## خدمات محطة توتال النجارية



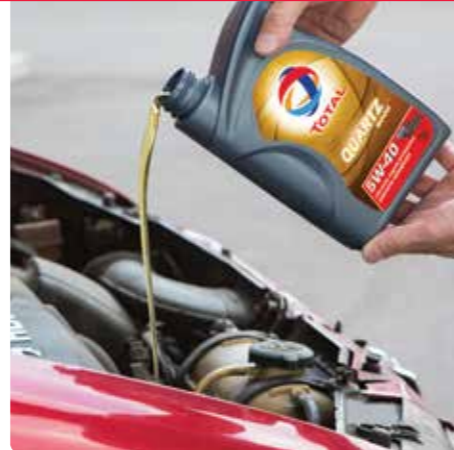
محل Bonjour



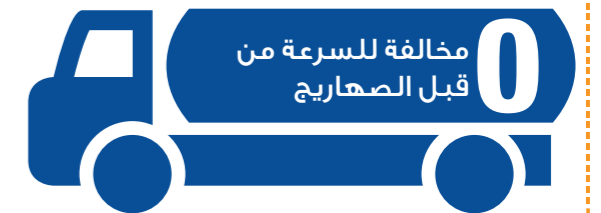
غسيل السيارات



تغيير الزيت



كل عام يمثل تحدياً جديداً لنا... هذا ما قمنا به للعام ٢٠١٩  
لتقديم أفضل خدمة لك!



## خدمتنا المتجددة



نعمل على تجديد حجر تغيير الزيت لنقدم لك خدمة فريدة من نوعها تجمع بين المنتجات العالية الأداء والخبرات المميّزة. ولقد تمّ تجديد ٤٢ حجرة تغيير زيت لاستضافتك في بيئة نظيفة حيث يتعامل خبراءنا مع محرك سيارتك بعناية فائقة ويساعدونك في اختيار زيت TOTAL QUARTZ المناسب لسيارتك.



## مبروك!



يسرنا أن نعلن أن وزيرة الطاقة في حكومة تصريف الأعمال، ندى بستاني، منحت رسمياً، في ١٣ كانون الأول ٢٠١٩، إئتلاف الشركات Total-Eni-Novatek، ترخيص بدء الحفر في الرقعة رقم ٤ قبالة الساحل اللبناني. من المقرر أن يبدأ الحفر في كانون الثاني ٢٠٢٠.

## أهلاً بكم في محلات BONJOUR

بحاجة إلى طاقة؟  
إختر وجبتك الصحيّة من اللوز أو الجوز  
في محلات Bonjour!



تشعر بالجوع وترغب بوجبة خفيفة  
وصحيّة؟ دلل نفسك بكحك الأرز  
الصحيّ من محلات Bonjour!



لا يمكنك الاستغناء عن عادات القهوة!  
توقف إذا عند محلات Bonjour واحصل  
على قهوتك المفضّلة.



## عروض من ! TOTAL QUARTZ



خلال تشرين الأوّل وتشرين الثاني وفي إطار شراكتنا المستمرة مع شركة BUMC\* استفاد مالكو السيّارات من عروض TOTAL QUARTZ مع كل تغيير زيت في كراج الصيانة الخاصّ بالشركة. \* الوكيل الحصري لسّيّارات تويوتا في لبنان.

## حلّق مع توتال!

لقد سررنا بالتعاون مع الخطوط الجوية الفرنسيّة Air France لتزويد الزبائن بالوقود! عرضت الخطوط الجوية الفرنسيّة على عملائها أسعاراً مخفضة إلى وجهات محدّدة للتذاكر المحجوزة خلال شهريّ تشرين الثاني وكانون الأوّل ٢٠١٩. هذا ليس كل شيء! لقد تلقى هؤلاء العملاء مع هذا العرض هديّة خاصة وهي بطاقة وقود TOTAL CARD!



## سلامتك، مسؤوليتك!



في توتال لبنان، تقع السلامة في صميم قيمنا. لذلك، أطلقنا حملة حول السلامة المروريّة من خلال اللوحات الإعلانيّة في محطاتنا لنقدّم لك ثلاث نصائح أساسيّة. لن يستغرق الأمر سوى بضع دقائق لتتحقّق من حالة سيارتك قبل الانطلاق في رحلة آمنة. وفي ما يلي بعض النصائح:



**تحقّق من مصابيح السيّارة بانتظام:** يمكنك القيام بفحص بسيط من خلال تشغيل مصابيح السيّارة في مواجهة جدار أبيض. كذلك، اطلب مساعدة أحد الأصدقاء لتتحقّق من المصابيح الخلفيّة.

**إحرص دوماً على فحص إطارات سيّارتك بانتظام:** تأكد من أن ضغط الهواء صحيح في الإطارات. وإذا لاحظت أي شيء يدعو إلى الشك، فبادر فوراً إلى الطلب من أخصائي أن يلقي نظرة عن كثب ويتحقّق من المشكلة.

**انتبه دائماً إلى حالة الفرامل:** يوصى بفحص الفرامل مرّة سنويّاً على الأقل. إن لاحظت أنّ السيّارة تستغرق وقتاً أكثر من المعتاد لتتوقف، فقد يشير ذلك إلى مشكلة في الفرامل تستدعي معاينة فوريّة.

وفي هذا السياق، تلقّى موظّفونا تدريباً نظريّاً وتطبيقيّاً على السلامة المروريّة مع أخصائيّين من \*Kunhadi. منظمة غير حكوميّة تعمل على خفض عدد حوادث الطرق في لبنان.



## سلامتك، أولويتنا!



انطلاقاً من التزامنا المتواصل بالحفاظ على السلامة، ننظّم باستمرار دورات تدريبيّة داخليّة من أجل توعية العاملين في محطاتنا بضرورة التقيّد بتدابير السلامة الصارمة في المحطات. لهذا الغرض، تمّ إعداد فيديو لتوعية الموظفين الجدد على تدابير السلامة الثابتة المتبعة في كامل شبكتنا. ومن أجل سلامتك في محطاتنا، يمكنك مشاهدة هذا الفيلم على صفحة الفايسبوك الخاصّة بنا <https://urlzs.com/gHrVj>