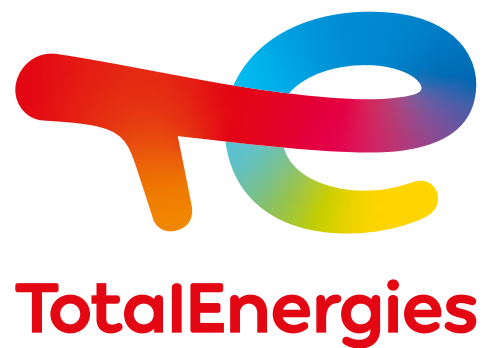


# TotalEnergies Marketing Maroc

Les énergies qui nous animent





## Sommaire

# 01

Compagnie TotalEnergies  
**Quelques chiffres**

# 02

TotalEnergies au Maroc  
**Plus de 90 années de confiance partagée**

# 03

TotalEnergies au Maroc  
**Champion de la proximité**

# 04

TotalEnergies au Maroc  
**S'engager pour un progrès durable**

## Édito



**ABDESSLAM RHNIMI**  
Directeur général de TotalEnergies Marketing Maroc

La confiance est au cœur de la relation que nous entretenons avec nos équipes et nos partenaires au Maroc, qui mettent leurs compétences au service de la satisfaction de chacun de nos clients. C'est cette confiance qui guide nos actions au quotidien pour leur assurer le meilleur service, en toutes circonstances.

Cette confiance est notre moteur pour continuer à innover et répondre aux besoins en énergie de nos clients particuliers, professionnels et industriels. Ainsi, nous avons déployé tous les moyens à notre disposition pour nous adapter aux défis imposés par le contexte concurrentiel et la crise sanitaire.

Si nos initiatives nous ont permis de limiter l'impact de la pandémie, elles sont avant tout le témoignage de notre capacité à rester collectivement agiles et solidaires. Ainsi, et malgré le contexte, nous avons assuré la poursuite des activités, préservé l'emploi, mais également porté le rythme de développement du réseau de stations-service TotalEnergies au Maroc à un niveau historique.

Nous mobilisons l'ensemble de nos savoir-faire pour consolider nos positions, et saisir les opportunités de croissance en phase avec la dynamique de développement du Maroc, et apporter sur le long terme une réponse globale à nos clients.

# 01

Compagnie TotalEnergies

## Quelques chiffres



### Autant d'énergies que de solutions

TotalEnergies est une compagnie multi-énergies qui s'engage pour fournir une énergie toujours plus abordable, propre, fiable et accessible au plus grand nombre. Notre ambition est d'être un acteur majeur de la transition énergétique. Présents dans 130 pays, nous promovons les énergies renouvelables et décarbonées, produisons et commercialisons des carburants, du gaz naturel et de l'électricité. Nous investissons massivement dans le solaire et l'éolien pour intégrer d'ici 2030 le top 5 des producteurs d'énergies renouvelables.

### Nos activités en chiffres en 2021

Près de  
**800**  
sites industriels

**8 millions**  
de clients  
par jour dans nos  
15 500 stations-service

**105 000**  
collaborateurs  
de 160 nationalités

**4<sup>ème</sup>**  
acteur mondial du  
secteur des lubrifiants

**N°2**  
du Gaz Naturel  
Liquéfié

**100 GW**  
de capacité brute de  
production d'électricité  
renouvelable d'ici 2030

Plus de  
**4 000**  
chercheurs

**\$ = 1**  
milliard de dollars  
investis en R&D  
en 2021, dont 40%  
consacrés à la  
neutralité carbone

### Les métiers de la Compagnie TotalEnergies

#### Explorer et produire

Pétrole et gaz, solaire, bioénergies... Pour satisfaire les besoins en énergie d'une population mondiale plus nombreuse et préparer l'avenir énergétique, nous innovons sans cesse de manière durable et responsable.

#### Transformer et valoriser

Vous nous connaissez à travers notre réseau de stations-service, mais nous faisons beaucoup plus pour votre quotidien. Transformation du pétrole pour produire des essences, des lubrifiants ou encore des matières plastiques, production et fourniture d'électricité et de gaz naturel : chez TotalEnergies, nos savoir-faire industriels pour accompagner nos clients au quotidien sont multiples.

#### Transporter et distribuer

Nous avons tous besoin d'énergie pour nous chauffer, nous déplacer, éclairer nos logements... Pour vous servir tous les jours, partout dans le monde, nous intervenons à chaque étape d'une chaîne logistique longue et complexe, depuis les zones de production jusqu'aux centres de consommation.



EXPLORER  
ET PRODUIRE



TRANSFORMER  
ET VALORISER



TRANSPORTER  
ET DISTRIBUER



PÉTROLE  
ET GAZ, SOLAIRE,  
BIOÉNERGIES...



RAFFINAGE,  
PÉTROCHIMIE,  
POLYMÈRES



TRADING-SHIPING,  
PRODUITS  
ET SERVICES

## Satisfaire une demande croissante

Nous intervenons tout au long de la chaîne : de la production d'énergies au transport et à la transformation de ces énergies en produits intermédiaires ou finis, jusqu'au stockage et à la distribution de ces produits pour répondre aux besoins de nos clients professionnels et particuliers

Nous développons également des activités de neutralité carbone pour nos propres sites et nos clients, en proposant des solutions d'efficacité énergétique, de la séquestration et du stockage de carbone (CCS, puits naturels).



## Prendre en compte les enjeux climatiques

Plus d'énergies, moins d'émissions : tel est le double défi que nous devons relever aux côtés de nos clients, de nos parties prenantes et de toute la société afin de contribuer au développement durable de la planète et de faire face au défi climatique.

TotalEnergies a pour ambition d'atteindre la neutralité carbone d'ici à 2050, ensemble avec la société, depuis la production jusqu'à l'utilisation des produits énergétiques vendus à ses clients.



**Leader dans la distribution** de produits pétroliers sur le continent africain avec une part de marché de **17%**



**6 plateformes** raffinage-pétrochimie intégrées majeures dans le monde



**2 milliards de dollars** investis dans les énergies renouvelables en 2020



**15%** de réduction de l'intensité carbone des produits énergétiques utilisés par les clients à l'horizon 2030



# 02

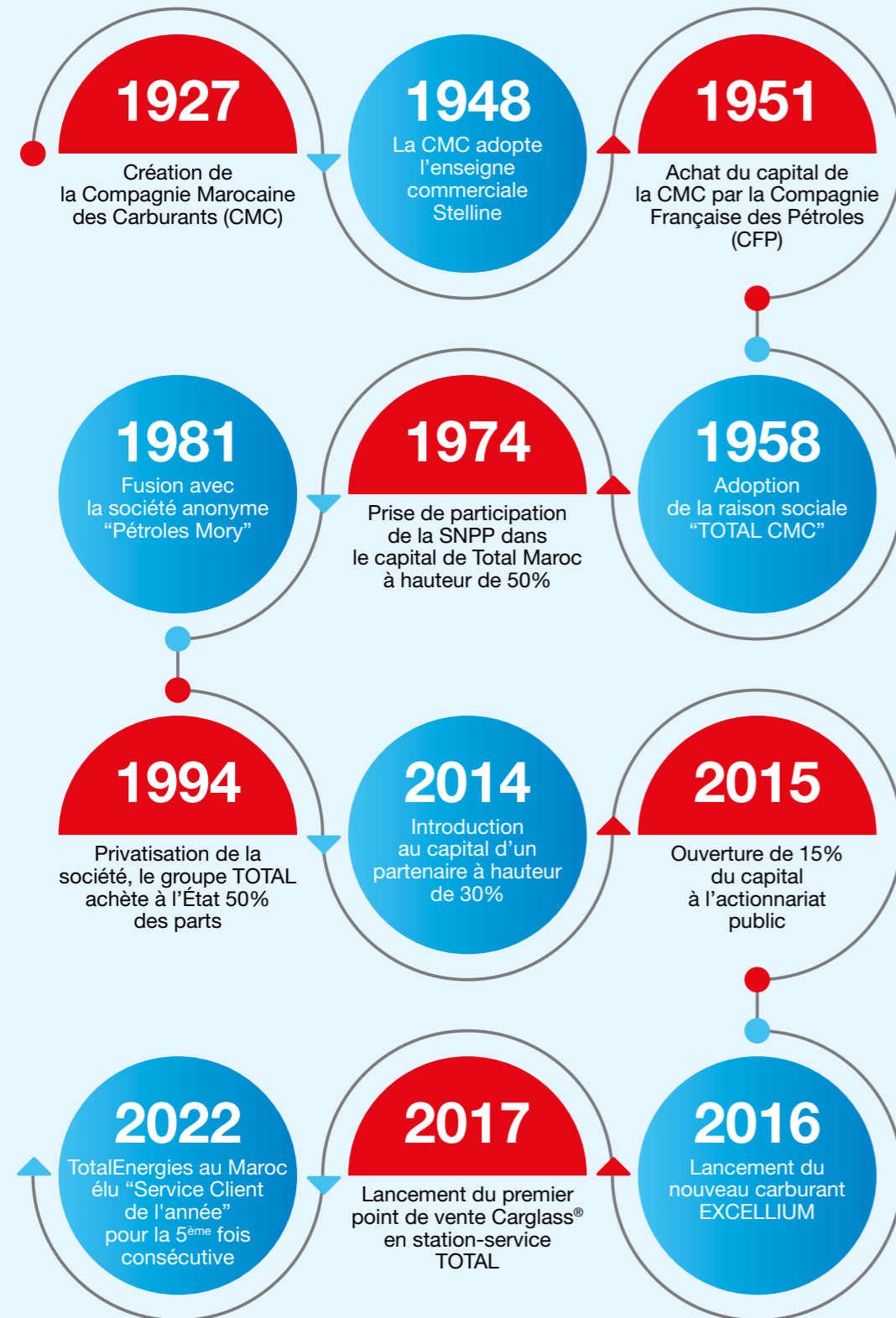
TotalEnergies au Maroc

**Plus de 90 années de confiance**

## Dans le quotidien des Marocains

TotalEnergies écrit au Maroc depuis 1927 une histoire industrielle, commerciale, mais avant tout humaine... Chaque jour, des milliers d'automobilistes et de professionnels font confiance à nos produits et services pour l'entretien de leurs véhicules, à travers notre réseau de plus de 370 stations-service et de 160 centres Quartz Auto Service à l'échelle du Royaume.

## Les dates clés



## Au service de l'économie du Maroc

En tant qu'acteur majeur du secteur de la distribution de produits et services pétroliers du pays, nous contribuons fortement au développement économique et social du Royaume grâce à d'importants programmes d'investissements (près d'un milliard de dirhams d'investissements sur la période 2021-2025) et aux partenariats économiques, sociaux et environnementaux noués au fil des décennies.

Avec une moyenne annuelle de 20 stations ouvertes ces dernières années, notre réseau TotalEnergies compte aujourd'hui plus de 370 stations-service, dont 10 autoroutières.

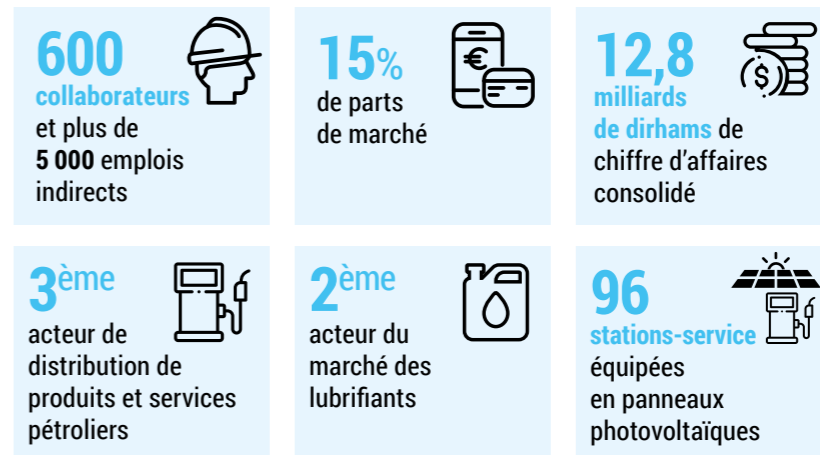
Au sein de notre unité industrielle Blending, située à Berrechid, nous développons également une gamme complète de lubrifiants sous les marques TotalEnergies et ELF. Une gamme répondant aux normes de qualité les plus strictes, ainsi qu'aux exigences des constructeurs automobiles les plus élevées, distribuée aux particuliers comme aux professionnels à travers tout le réseau, via des distributeurs ou directement à nos partenaires industriels. Nous disposons de partenariats commerciaux lubrifiants solides, avec des acteurs majeurs tels que CAC, Usine Renault Tanger, Usine Stellantis, Scania...

Avec deux centres emplisseurs (sites industriels Gazber à Berrechid et Ouargaz à Ouarzazate) et des expertises dédiées, nous sommes très présents sur l'activité GPL avec la vente de butane et de propane, aussi bien sous format conditionné que sous format vrac à destination des industriels.

Présent dans le Royaume depuis plus de 90 ans, TotalEnergies y emploie près de 600 collaborateurs, déployant une politique RH ambitieuse et motivante, basée sur la richesse du parcours d'intégration et sur des dispositifs adaptés de gestion de carrière (montée en compétence, mobilité, évaluation). L'activité de TotalEnergies au Maroc génère par ailleurs plus de 5 000 emplois indirects (sous-traitants, transporteurs, intérimaires, etc.).



### TotalEnergies au Maroc : les chiffres clés 2021





# 03

## TotalEnergies au Maroc Champion de la proximité

### Se différencier par le service

Dans le cadre de notre programme d'investissement, le réseau de stations-service TotalEnergies s'étend chaque année, formant aujourd'hui un maillage dense de plus de 370 points de vente, dans les villes et sur les autoroutes du Royaume.

Depuis quelques années, nous procédons au réaménagement progressif de nos stations-service, dans une optique d'amélioration de l'expérience de nos clients : WASH pour un lavage de haute qualité, Quartz Auto Service intégrant des forfaits vidanges et des contrôles de sécurité, Carglass® pour des prestations vitrages exclusives, et une gamme de produits toujours plus variée dans nos boutiques.

TotalEnergies au Maroc développe ses stations pour en faire de véritables lieux de vie où l'on s'arrête dans un esprit *one stop shop* respectueux du client et de l'environnement.

Dans cette même dynamique, les stations autoroutières proposent une offre multi-services, avec des installations de dernière génération, pour gagner en performance comme en sécurité.

TotalEnergies compte également 6 restaurants Dar Dyafa au sein de ses stations autoroutières et de la station Mayssane à Bouskoura. Ce nouveau concept de restauration marocaine authentique et "faite-maison" allie hospitalité, convivialité et savoir-faire artisanal.



### Transformer l'expérience client

Déployée progressivement dans le réseau mondial, la nouvelle génération de stations-service TotalEnergies facilite la circulation vers des corners pensés pour transformer l'expérience client. Depuis l'extérieur, sur la piste, jusqu'à l'intérieur de la boutique, les clients sont accueillis au sein d'univers dédiés à chacun de leurs besoins, ce qui privilégie la fluidité de leurs parcours et permet de véritablement se détendre dans un espace accueillant.

Grâce à ce concept, TotalEnergies répond aux tendances du marché et aux besoins qu'expriment ses clients.



## Le client au centre de nos préoccupations



En 2022, et pour la cinquième année consécutive, TotalEnergies au Maroc a été élu "Service Client de l'année" dans la catégorie "Services aux automobilistes". Une réelle fierté, partagée par l'ensemble de nos équipes, mais également la reconnaissance des efforts déployés au quotidien pour entretenir des relations de qualité avec nos clients, tant en direct qu'à travers nos métiers supports (centre d'appels, site internet, réseaux sociaux).

Notre programme Club a été créé pour remercier nos clients de cette fidélité. Entièrement gratuit et 100% digital, le programme de fidélité Club permet de gagner des dirhams à chaque transaction en station TotalEnergies. Ces dirhams se cumulent sur une carte carburant que nos clients peuvent utiliser en station pour tous leurs achats. Une tombola hebdomadaire est également organisée, avec la possibilité de gagner un an de carburant gratuit.\*

À destination des professionnels, et en tant que partenaires du développement industriel du Royaume, nous proposons également à nos clients BtoB toute notre expertise pour assurer la qualité des produits, l'intégrité des quantités livrées et la régularité du service, et les accompagnons dans la conception de solutions adaptées à leurs domaines spécifiques.



## TotalEnergies Card : une gestion de flotte simplifiée

Plus de 3700 entreprises au Maroc font aujourd'hui confiance à TotalEnergies Card, outil de gestion du budget mobilité dédié aux entreprises et aux professions libérales. Entièrement personnalisable, TotalEnergies Card permet de définir les achats autorisés (produits, services, gamme de carburants, boutique, cafétéria et péage d'autoroute), mais aussi des limites temporelles, géographiques et techniques. Un outil réactif, agile et sécurisé pour optimiser la gestion d'une flotte automobile.

TotalEnergies au Maroc a été par ailleurs le premier réseau à proposer une plateforme digitale, à travers le site [www.cart carburantmaroc.com](http://www.cart carburantmaroc.com), permettant aux professionnels de commander, de paramétrer et de recharger en ligne leur carte carburant à tout moment et en toute sécurité.

### La garantie de la qualité

Convaincus que la satisfaction des clients est déterminante dans le choix d'une marque, nous garantissons la qualité de nos produits et services en suivant un référentiel mondial, complété par plus de 5 500 analyses de carburant effectuées chaque année par un laboratoire indépendant.

\* Soit l'équivalent de 5000 DH de carburant à gagner chaque semaine.



# 04

TotalEnergies au Maroc  
**S'engager  
pour un  
progrès  
durable**

## Qualité, sécurité & excellence opérationnelle tous concernés !

C'est une quête d'excellence qui définit notre engagement Hygiène-Sécurité-Environnement. Des principes guidés par un référentiel international pour améliorer la santé et la sécurité de nos collaborateurs et de nos installations, et pour garantir la qualité de nos produits et services.



Cette démarche partagée d'amélioration continue est reconnue par plusieurs certifications, parmi lesquelles :

<b>ISO 9001</b> <b>2015</b> pour l'activité logistique et commercialisation du carburant	<b>ISO 9001</b> <b>2015</b> pour l'activité logistique et commercialisation du GPL vrac	<b>ISO 14001</b> <b>2004</b> <b>&amp; ISO 9001</b> <b>2008</b> pour le stockage, emplissage et les services associés au GPL conditionné	<b>ISO 14001</b> <b>2004</b> pour la fabrication des lubrifiants	<b>ISO 9001</b> <b>2015</b> pour la fabrication, l'assistance technique et la vente de lubrifiants
--	---	---	--	--

## Engagés pour la jeunesse

En tant que Compagnie responsable et engagée, nous contribuons au développement humain en mettant l'accent sur l'accès à l'éducation, l'insertion des jeunes et la solidarité.

L'engagement de TotalEnergies en faveur de la réussite de la jeunesse résulte d'une conviction : il n'y a pas de développement durable sans solutions efficaces, qui permettent l'insertion professionnelle et sociale pour les jeunes.

Aux côtés des jeunes entrepreneurs et entrepreneuses, nous avons ainsi organisé trois éditions du **Challenge Startupper** TotalEnergies de l'année, réaffirmant notre volonté de soutenir le tissu économique, à travers l'appui apporté aux porteurs marocains des projets les plus innovants et les plus engagés dans le développement durable.

Pour faciliter l'insertion des jeunes, nous apportons par ailleurs notre soutien à la **Fondation Ali Zaoua** (insertion des jeunes de milieux défavorisés), l'**association Arkane** (promotion des talents artistiques) et la **Fondation Ténor pour la Culture** (formations scolaires et musicales dédiées aux jeunes déscolarisés).

Nous soutenons également différentes associations œuvrant pour l'accès à l'éducation, le développement humain et social et la solidarité : **association Anaïs**, **association "Total Professeurs Associés"**, **programme "Young Graduate"**, **association "L'heure joyeuse"**, **Fondation Sanady**.

Nous sommes également très impliqués dans la sensibilisation à la sécurité routière, en partenariat avec le **Comité National de Prévention des Accidents de la Circulation**.

TotalEnergies, partenaire de la **Confédération Africaine de Football** est par ailleurs le sponsor titre de 10 compétitions internationales réunissant l'ensemble des sélections africaines et les meilleurs clubs du continent.



## Réduire les impacts environnementaux de nos activités

Notre secteur d'activité doit faire face à un double défi : satisfaire les besoins en énergie tout en préservant l'environnement. C'est pourquoi, chez TotalEnergies au Maroc, nous nous engageons à promouvoir une utilisation efficace et maîtrisée de nos sources d'énergie et à réduire les impacts environnementaux liés à nos activités, à travers la mise en place de dispositifs innovants.

 <b>Récupération des huiles usées</b>	 <b>Optimisation et recyclage des ressources hydriques</b>	 <b>Gestion, réduction, stockage et valorisation éco-responsable des déchets</b>	 <b>Développement des énergies photovoltaïques</b>	 <b>Équipement progressif des stations autoroutières de bornes de rechargement de véhicules électriques</b>
--	---	---	---	--



### Développer les énergies photovoltaïques

En 2019, c'est au Maroc que la Compagnie a célébré sa 1000<sup>ème</sup> station solarisée : la station TotalEnergies Palmeraie à Marrakech. Equipée de 134 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques, cette station peut produire annuellement 45 Mégawatt heure d'électricité propre, et réduire ainsi ses émissions de CO<sub>2</sub> de 30 tonnes par an.

TotalEnergies au Maroc compte aujourd'hui **96** stations équipées en panneaux photovoltaïques et ambitionne d'atteindre **110** à horizon 2023.





**totalenergies.ma**



### **À propos de TotalEnergies Marketing Maroc**

Présent au Maroc depuis plus de 90 ans, TotalEnergies Marketing Maroc est un acteur majeur sur l'ensemble du marché des produits pétroliers : réseau de stations-service, clients industriels, lubrifiants, aviation, GPL et logistique. Depuis son implantation dans le pays, la Compagnie a constamment accompagné le développement économique grâce à d'importants programmes d'investissements. Aujourd'hui, TotalEnergies Marketing Maroc génère près de 600 emplois directs et plus de 5000 emplois indirects, commercialise 1,6 million de tonnes de produits pétroliers chaque année et compte plus de 370 stations-service à travers tout le pays, dont dix autoroutières. Troisième acteur de la distribution de produits et services pétroliers dans le pays, elle détient une part de marché estimée à 15%.

[www.totalenergies.ma](http://www.totalenergies.ma)

### **À propos de la branche Marketing & Services de TotalEnergies**

La branche Marketing & Services de TotalEnergies propose à ses clients, professionnels et particuliers, une large gamme de produits et services multi-énergies, produits pétroliers, biocarburants, recharge pour véhicules électriques et services associés, gaz pour le transport routier et maritime, afin de les accompagner dans leur mobilité et la réduction de leur empreinte carbone. Nous accueillons chaque jour plus de 8 millions de clients dans nos quelques 16 000 stations-service à travers le monde. Quatrième acteur mondial du secteur des lubrifiants, nous élaborons et commercialisons des produits de haute performance pour l'automobile, l'industrie et la marine. Et pour toujours mieux répondre aux besoins de nos clients B to B, nous nous appuyons sur nos forces de vente, notre réseau logistique mondial et la diversité de notre offre. Présents dans 107 pays, nos 31 000 collaborateurs se mobilisent partout au plus près des besoins de nos clients.

### **À propos de TotalEnergies**

TotalEnergies est une Compagnie mondiale de production et de fourniture d'énergies : pétrole et biocarburants, gaz naturel et gaz vert, renouvelables et électricité. Ses 105 000 collaborateurs s'engagent pour une énergie toujours plus abordable, propre, fiable et accessible au plus grand nombre. Présent dans plus de 130 pays, TotalEnergies inscrit le développement durable dans toutes ses dimensions, au cœur de ses projets et opérations pour contribuer au bien-être des populations.



**TotalEnergies**

#### **MARKETING & SERVICES**

TotalEnergies au Maroc : 146, boulevard Zerktouni, Casablanca - Maroc  
Tél. : 05 22 22 04 71 - Fax : 05 22 27 48 52 - [www.totalenergies.ma](http://www.totalenergies.ma)