



Rapport de développement durable 2025

(données 2024)



TotalEnergies

TotalEnergies Marketing France

Le partenaire multi-énergies au cœur des territoires

SOMMAIRE

P.03	QUI SOMMES-NOUS ? Votre partenaire multi-énergies au quotidien, partout en France
P.04-05	ÉDITO La somme de nos énergies
P.06-07	MODÈLE D'AFFAIRES Pour vous et avec vous, nous créons de la valeur
P.08-09	DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE Le développement durable, moteur de notre transition
P.10	GOVERNANCE DÉVELOPPEMENT DURABLE Chez nous, le développement durable est l'affaire de tous !
P.11	ÉTHIQUE DES AFFAIRES L'éthique, socle de notre démarche
	NOS ÉNERGIES MOBILISÉES POUR
P.12-19	Le climat et l'énergie durable
P.20-25	Prendre soin de l'environnement
P.26-31	Avoir un impact positif pour les parties prenantes
P.32-36	Agir pour le bien-être des collaborateurs
P.37	100 ans, ça se fête!
P.38-39	Nos indicateurs de progrès

QUI SOMMES-NOUS ?

Votre partenaire multi-énergies au quotidien, partout en France

Filiale de la branche Marketing & Services, TotalEnergies Marketing France propose des offres multi-énergies et des services de proximité pour la mobilité et l'habitat. Au cœur des territoires, nos collaborateurs et partenaires accompagnent au quotidien professionnels, particuliers et collectivités sur le chemin de la transition, grâce à un maillage territorial au plus près des clients et de leurs besoins.



6 600
collaborateurs engagés



~3 300
stations-service

1 600
points de recharge
haute puissance
électrique en station

1 100
centres de lavage Wash

170
antennes commerciales

+300
dépôts pour le stockage
et l'approvisionnement
en carburants

+800
camions de livraison



1 M
de clients par jour dans
nos stations-service

2 800
clients B2C livrés
chaque jour à domicile

+300 000
clients B2B
tous secteurs d'activités
confondus (entreprises,
industriels, agriculteurs,
collectivités...)

La somme de nos énergies



« Notre démarche de développement durable atteint sa maturité grâce à l'engagement de tous. »

GUILLAUME LARROQUE
Président de TotalEnergies Marketing France

Après quatre ans de travail pour décliner les axes de la Compagnie, TotalEnergies Marketing France peut se féliciter d'avoir désormais une démarche de développement durable solide, inscrite dans ses activités. Elle est dotée d'objectifs et de KPI clairs, au même titre que nos objectifs commerciaux ou financiers. C'est ce qui fait sa maturité et la rend non seulement efficace, mais pertinente pour nos parties prenantes.

L'année 2024 a été l'occasion de progresser encore en ce sens, en nous permettant d'ajuster nos objectifs initiaux avec la réalité du marché. Nous adaptons par exemple la vitesse et la géographie du déploiement des bornes électriques, avec une ambition : faciliter le choix des clients en développant le bon maillage. En interne, 2024 a aussi été marquée par le déploiement des « Our 5 levers for a Sustainable Change », afin d'ancrer toujours plus la Sustainability dans notre quotidien.

Je veux saluer l'engagement concret des équipes, que ce soit pour réduire nos consommations d'énergie, préserver les stations rurales ou encore mettre à disposition des solutions pour accompagner nos clients sur leur chemin de décarbonation.



« Le HVO100 est une solution de transition concrète pour nos clients. »

ANNABELLE COLLIN
Cheffe de marché Produits Pétroliers et Biocarburants au Commerce Général

En quatre ans, nous avons réussi à développer une offre d'énergie alternative au diesel et au gazole non routier qui répond au besoin des clients de disposer de solutions concrètes pour réduire leurs émissions de CO₂. Plus nous avançons ensemble sur le chemin de la transition, plus le HVO100 confirme sa place dans le mix énergétique nécessaire à la décarbonation des poids lourds et des engins non routiers. 2024, de ce point de vue, est une année charnière : nous sommes désormais en mesure de fournir du biocarburant HVO100 sur tout le territoire à un nombre croissant de clients : BTP, flotte de bus, data centers... Même si cette solution est transitoire, en attendant l'électrification progressive d'une grande partie de ces usages, elle est une pièce du puzzle de la décarbonation auquel nous sommes fiers de contribuer.



« Le label Engagé RSE 3 étoiles vient couronner un vrai projet d'entreprise. »

SABINE SCHIERANO
Responsable Développement Durable

L'obtention en 2024 de la troisième étoile du Label Engagé RSE est l'aboutissement de quatre ans d'engagement pour rendre opérationnelle notre démarche de développement durable. Grâce aux recommandations de l'AFNOR, nous avons pu formaliser des objectifs précis, avec des indicateurs de progrès associés, mieux structurer notre gouvernance et embarquer progressivement nos filiales sur tout le territoire. Un formidable élan s'est créé autour de ce qui est devenu un vrai projet d'entreprise, depuis la direction jusqu'au terrain. Maintenant, tout est en place pour avancer dans notre transformation, dans une démarche d'amélioration continue portée par l'enthousiasme de notre réseau de correspondants DD.



« L'innovation est au cœur de l'accélération de la transformation de nos stations. »

LORENZO ANTOGNOLI
Directeur Développement, Construction et Maintenance du Réseau

L'année 2024 nous a permis de poser de nombreux jalons, grâce auxquels nous pouvons aujourd'hui accélérer notre transformation. Après avoir été précurseurs sur autoroute, nous étendons désormais notre maillage d'emplacements de charges électriques dans nos stations service en milieu urbain et périurbain, pour accompagner l'évolution des usages. Au-delà du déploiement d'innovations visant à réduire les consommations d'énergie et d'eau (récupération de chaleur, peinture réfléchissante, recyclage de l'eau...), nous avons franchi une nouvelle étape en lançant un test de mesure de l'intensité carbone de nos chantiers de construction. Sur tous ces sujets, nous adoptons une posture de test & learn particulièrement stimulante pour les équipes. Ce sont l'engagement et les idées venues du terrain qui nous permettent d'aller toujours plus loin !

Pour vous et avec vous, nous créons de la valeur

Chez TotalEnergies Marketing France, nous travaillons chaque jour à favoriser l'accès à une énergie plus abordable, plus disponible et plus durable. Nous pouvons compter pour cela sur notre ancrage géographique, qui nous permet d'être au plus près des préoccupations de nos clients et de créer de la valeur avec l'ensemble des acteurs des territoires.



CLIMAT - ENVIRONNEMENT

-53%
émissions scopes 1 & 2 en 2024 par rapport à 2015

100%
de nos chauffeurs formés à l'écoconduite

535
stations-service solarisées

88 499
paniers repas sauvés dans nos stations, en partenariat avec Too Good to Go

100%
d'électricité verte dans nos sites opérés



CLIENTS

Élu Service Client de l'Année depuis 16 ans

1^{er} fournisseur d'E85 en nombre de stations

1^{er} acteur de la mobilité électrique sur autoroutes et voies rapides

1160 stations équipées de JustBip (une aide à faire le plein pour les conducteurs à mobilité réduite)

100% de nos stations sur autoroute et voie rapide équipées de **bornes HPC** (recharge ultra-rapide)

+ de 280 000 opérations de rénovation énergétique des logements réalisées dans le cadre des CEE (Certificats d'Économies d'Énergie) entre 2022 et 2024



TERRITOIRES

13,9 Mt produits vendus
79,1% pour la mobilité
12,2% pour l'industrie
8,6% pour l'habitat

9 Français sur 10 à moins de 15 min d'une de nos stations

3 000 fournisseurs

1681 missions d'engagement citoyen de nos collaborateurs



COLLABORATEURS

84% de taux d'engagement

32% de femmes parmi les cadres supérieurs

0,74 taux de fréquence des accidents (TRIR) pour nos salariés et prestataires

6,9% de collaborateurs en situation de handicap

325 alternants



Le développement durable, moteur de notre transition

Répondre aux besoins en énergie d'une population mondiale en croissance tout en faisant évoluer en profondeur ses produits et services : telle est l'ambition de TotalEnergies.

Notre démarche de développement durable s'inscrit dans la démarche de la Compagnie et s'articule autour de 4 axes et d'un socle fondamental.

Chez TotalEnergies Marketing France, nous avons identifié **12 objectifs de progrès** qui donnent corps à ces engagements et inscrivent toutes les dimensions du développement durable au cœur de notre stratégie d'entreprise.



Scannez le QR code pour en savoir plus sur la démarche développement durable de la compagnie TotalEnergies.



Une démarche reconnue

Parce que nous nous inscrivons dans une **démarche d'amélioration continue**, nous faisons certifier nos activités par des organismes indépendants et communiquons régulièrement sur notre vision et nos actions.

Depuis 2024, TotalEnergies Marketing France est labellisée **Engagé RSE AFNOR – Niveau Exemplaire**. Cette certification reconnaît la solidité de notre engagement social et environnemental et valide la réalité des actions mises en place en impliquant toutes nos parties prenantes.



Un fournisseur responsable

En 2024, la branche Marketing & Services de TotalEnergies a également reçu la « médaille » **Platinum d'Ecovadis avec la note de 83/100**. Cette évaluation nous place dans le top 1 % des entreprises évaluées au cours des 12 derniers mois et permet de mettre en lumière notre politique de responsabilité environnementale et sociétale, notamment dans le cadre d'appels d'offres.

NOS ÉNERGIES MOBILISÉES POUR

LE CLIMAT ET L'ÉNERGIE DURABLE

- 1** Réduire nos émissions de gaz à effet de serre
- 2** Accompagner nos clients dans la transition énergétique
- 3** Accompagner nos fournisseurs et nos partenaires dans leur transition

NOS ÉNERGIES MOBILISÉES POUR

PRENDRE SOIN DE L'ENVIRONNEMENT

- 4** Minimiser les rejets et préserver la biodiversité
- 5** Préserver les ressources en eau
- 6** Minimiser et valoriser nos déchets

NOS ÉNERGIES MOBILISÉES POUR

AVOIR UN IMPACT POSITIF POUR LES PARTIES PRENANTES

- 7** Fournir un haut niveau de satisfaction clients
- 8** Favoriser l'accessibilité des produits et services au plus grand nombre
- 9** Être un acteur ancré dans les territoires

NOS ÉNERGIES MOBILISÉES POUR

AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

- 10** Assurer la sécurité et préserver la santé des personnes
- 11** Développer et adapter les compétences de nos collaborateurs
- 12** Construire une entreprise où il fait bon vivre

Respecter le code de conduite Compagnie et les principes fondamentaux

dans les achats tout au long de notre chaîne de valeur

Chez nous, le développement durable est l'affaire de tous !

Chez TotalEnergies Marketing France, le développement durable est plus qu'une démarche. C'est une culture d'entreprise qui s'inscrit progressivement au cœur de nos métiers. Pour mener à bien cette transformation en profondeur, nous nous appuyons sur une organisation et une gouvernance structurées.



Le comité de pilotage développement durable se réunit 3 fois par an.

Une démarche portée au plus haut niveau

À la tête de TotalEnergies Marketing France, le développement durable est intégré à notre système de management et représenté au Comité de Direction par la **Direction Hygiène Sécurité Sustainability Environnement Qualité**, garante du processus et du suivi de nos objectifs.

Au niveau opérationnel, notre Responsable Développement durable s'appuie sur des experts et un réseau de **27 correspondants** au sein des métiers et des filiales. **Leur mission : déployer et animer la démarche auprès de l'ensemble des collaborateurs.**

Une mobilisation à tous les niveaux de nos collaborateurs

Nous sensibilisons toutes nos équipes aux sujets de transition énergétique via des modules de formation. Nous les mobilisons également en organisant, chaque année, 7 événements collectifs d'ampleur, dont le **Sustainab'ALL Day**.

Pour progresser encore et infuser notre démarche de développement durable au cœur de notre performance opérationnelle, nous avons lancé en 2024, en ligne avec l'ambition de la Compagnie, « **Our 5 Levers for a Sustainable Change** ».

L'OBJECTIF ? Promouvoir auprès de chacun de nos collaborateurs 5 attitudes prioritaires [voir p. 35].



L'éthique, socle de notre démarche

Les principes éthiques de TotalEnergies constituent le socle de notre démarche et le cadre de notre action au quotidien.

Code de conduite

Rassemblés dans le Code de conduite de la Compagnie, nos principes d'action s'articulent autour de :



La sécurité
valeur de TotalEnergies, elle va de pair avec l'excellence opérationnelle et le développement durable.



Le respect de l'autre
autre valeur de la Compagnie, il implique le respect des droits humains, pierre angulaire de notre Code de conduite.



La transparence
elle guide notre relation à la société.



La tolérance zéro
c'est notre impératif contre la corruption et la fraude.

Plus de
95 %
des collaborateurs formés
à l'Éthique des affaires

Les 7 principes fondamentaux dans les achats

Imposés à tous les fournisseurs de la Compagnie, ces fondamentaux constituent le socle des relations durables avec nos partenaires en France.



Respecter les droits humains au travail



Protéger la santé, la sûreté et la sécurité



Agir en faveur du climat



Préserver l'environnement



Promouvoir le développement économique et social



Respecter le droit de la concurrence



Prévenir la corruption, les conflits d'intérêts, et lutter contre la fraude

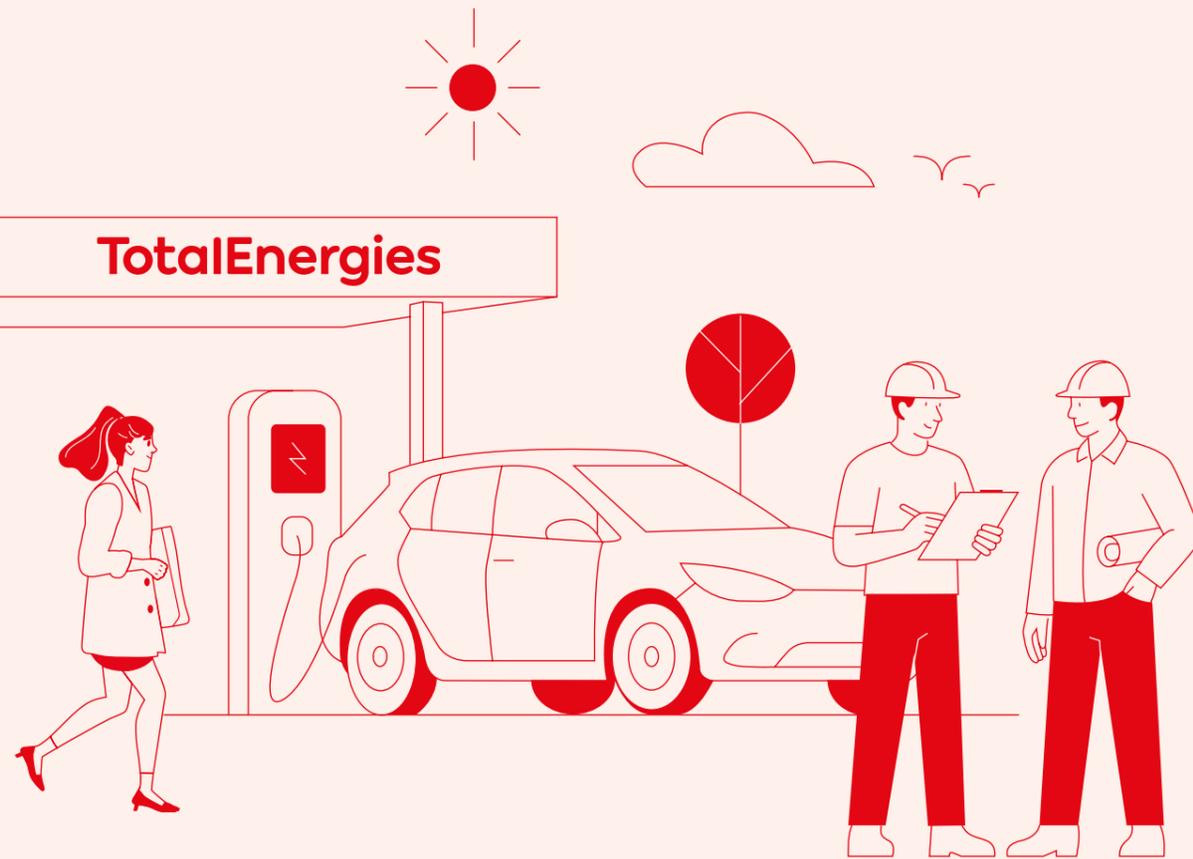
« Les achats jouent un rôle majeur dans notre démarche de transition et celle de notre écosystème : 100 % de nos équipes achat sont formées aux achats durables et 100 % de nos principaux fournisseurs sont certifiés ou audités chaque année. Nous travaillons autant que possible avec les territoires et avec les TPE-PME, qui représentent plus de 50 % de nos fournisseurs. Nous faisons aussi appel à des startups spécialisées pour sourcer des solutions plus durables pour nos opérations et nos projets. »



YACINE MOUSSOUNI
Directeur de la Division Achat pour TotalEnergies Marketing France

NOS ÉNERGIES MOBILISÉES

POUR LE CLIMAT ET L'ÉNERGIE DURABLE


TotalEnergies

Nos objectifs

Afin d'agir concrètement pour le climat et la transition énergétique, chez TotalEnergies Marketing France, nous poursuivons trois grands objectifs :



Réduire nos émissions de gaz à effet de serre.



Accompagner nos clients dans la transition énergétique.



Accompagner nos fournisseurs et nos partenaires dans leur transition.



Le défi à relever

La transition énergétique est l'un des plus grands défis auxquels notre société est confrontée.

Pour y faire face et réussir à contenir le dérèglement climatique, tous les acteurs doivent travailler ensemble afin de :

- **faire évoluer le mix énergétique mondial**, qui repose encore à 80%¹ sur les énergies fossiles, alors que la demande en énergie ne cesse d'augmenter²;
- **diminuer en particulier les émissions de GES liées à l'utilisation d'énergie pour les transports et les bâtiments** (45% des émissions en France)³ en ayant recours à la transition énergétique, à l'efficacité énergétique et à la limitation des usages.

Nos énergies en action

Pour avancer sur le chemin de la neutralité carbone ensemble avec la société, nous agissons tout d'abord au niveau de nos opérations : nous réduisons nos émissions en améliorant notre efficacité énergétique et en décarbonant nos sites et nos transports.

Pour ce qui est de notre offre, nous proposons à nos clients des énergies bas carbone pour la mobilité, l'industrie et l'habitat, ainsi que des services qui leur permettent de suivre leurs consommations et leurs émissions. Nous sommes à cet égard un acteur engagé pour favoriser en France le virage vers l'électromobilité. Et nous avançons main dans la main avec nos partenaires et nos fournisseurs, afin de les embarquer dans notre engagement pour le climat.

-53%

d'émissions de scopes 1 et 2 entre 2015 et 2024

100%

d'électricité renouvelable pour alimenter nos 500 sites opérés en France

1^{er} acteur

de la recharge ultra-rapide sur autoroutes et voies rapides en France

1. AIE, World Energy Outlook 2024.
2. Enerdata, Global Energy Trends 2024.
3. Citepa T1 2024.

OBJECTIF 1

Nous réduisons nos émissions de gaz à effet de serre

Pour contribuer à notre ambition de neutralité carbone à horizon 2050, ensemble avec la société, nous réduisons les émissions de gaz à effet de serre de nos opérations. Chez TotalEnergies Marketing France, nous avons déjà diminué de 53% nos émissions directes (scopes 1 et 2) depuis 2015, grâce à l'amélioration de notre efficacité énergétique et à la décarbonation de nos sites et transports.



En 2024, la peinture réfléchissante posée sur le toit du Dépôt Pétrolier de la Côte d'Azur (DPCA) a permis de diminuer la température intérieure de 3°C.

La meilleure énergie, c'est celle que nous ne dépensons pas!

Dans toutes nos opérations, nous veillons à économiser l'énergie pour limiter nos émissions de CO₂.

Grâce à notre certification ISO 50001, renouvelée en 2024, nous disposons d'un outil de pilotage efficace.

Dans nos stations, nos efforts sont coordonnés depuis 2022 au travers d'un Plan de la performance énergétique.

L'OBJECTIF ? Définir tous les gestes quotidiens à respecter pour éviter les pertes d'énergie au niveau du chauffage, de l'éclairage ou encore de la réfrigération alimentaire : par exemple, les meubles froids pour les boissons sont passés de 7 à 9°C.

En 2024, nous avons également poursuivi le déploiement d'innovations telles que **la récupération de la chaleur produite par l'installation frigorifique des stations** pour chauffer l'eau ou encore une peinture réfléchissante à base de coquilles d'huîtres qui permet de diminuer la consommation liée à la climatisation de 15 à 20%.

-11%

de consommation d'énergie dans nos stations opérées en 2024 par rapport à notre consommation de référence

Le saviez-vous ?

En 2024, nous avons expérimenté avec succès le lavage à l'eau froide sur 40 centres Wash équipés de lavage haute pression. Grâce à la généralisation de ce système à l'ensemble du réseau en 2025, nous prévoyons d'économiser chaque année 492 tonnes de CO₂.

Sur nos sites, cap sur l'énergie bas carbone

L'ensemble de nos sites opérés, stations, dépôts et tertiaire, est alimenté par un contrat d'électricité 100% d'origine renouvelable. Sur site, nous remplaçons progressivement nos chaudières fioul et gaz par des pompes à chaleur et nous favorisons la solarisation de nos stations et de nos sites.

En 2024, **le siège de TotalEnergies Proxi Sud-Ouest de Montpoullan**, s'est par exemple équipé de 986 m² d'ombrières photovoltaïques qui couvrent 41% de ses besoins en électricité.



En 2024, 535 de nos stations-service étaient solarisées (contre 360 en 2021).

Agir sur nos transports

Pour distribuer nos produits sur l'ensemble du territoire, nous disposons d'une flotte de plus de 800 camions de livraison qui parcourt plus de 20 millions de km par an. Conscients de l'impact généré par ces trajets, nous sommes engagés dans le dispositif Objectif CO₂ de l'Ademe et agissons sur deux leviers afin d'en réduire les émissions : les carburants et les comportements. Depuis 2020, nous avons converti 20% de nos poids lourds au **biocarburant HVO100**¹.

1. Voir page 17.



En 2024, nous avons inauguré notre premier camion électrique, conçu pour la livraison du bois.

100% de nos chauffeurs formés à l'éco-conduite

Depuis 2022, nous déployons un programme de formation à l'éco-conduite, afin de rendre nos chauffeurs acteurs du changement.

« Ma mission est de former nos chauffeurs aux bons gestes à maîtriser pour utiliser moins de carburant. Au-delà de l'enseignement pratique, notre programme d'éco-conduite inclut des rappels réguliers et un suivi de performance via une application. Grâce à ce changement des comportements, nous pouvons éviter jusqu'à 10% d'émissions de gaz à effet de serre. Le mot d'ordre, c'est l'anticipation! Cela améliore aussi la sécurité de nos chauffeurs et limite leur fatigue. »

LAURENT GARCIA
Formateur



OBJECTIF 2

Nous accompagnons nos clients dans la transition énergétique

Diminuer les émissions de gaz à effet de serre ne pourra se faire qu'ensemble, avec la société, et en premier lieu avec nos clients, que nous accompagnons dans leurs enjeux de transition. Pour cela, nous leur proposons des énergies bas carbone pour la mobilité, l'industrie et l'habitat, ainsi que des services leur permettant de suivre leurs consommations et leurs émissions.

Ensemble, prenons le virage vers l'électromobilité!

Acteur clé de la mobilité et des nouvelles énergies, nous avons fait figure de pionniers en 2019, en inaugurant **notre première station équipée de bornes électriques HPC (Très Haute Puissance) à Limours-Janvry**. Depuis, nous sommes devenus le **1^{er} acteur de la recharge ultra-rapide sur autoroutes et voies rapides**, avec 100% de nos stations équipées d'infrastructures permettant de charger en 20 min 80% de la batterie d'un véhicule.

NOTRE AMBITION? Proposer des bornes HPC¹ tous les 100 kilomètres et ouvrir des stations 100% électriques en zone urbaine. En 2024, nous avons inauguré **notre première station de ce type à Paris, Porte de Saint-Ouen**. En parallèle, nous transformons progressivement nos stations thermiques en stations multi-énergies.

Parce que l'adoption de ces nouveaux usages demande du temps et de l'accompagnement, en 2024, des **« bornistes »** étaient présents en stations. Nous avons aussi développé le **service Charge+** pour permettre à nos clients de localiser les bornes, d'optimiser leurs trajets au quotidien et de se recharger dans plus de 140 000 points de charge partout en France.

1. High Power Charging



En 2024, 87 stations étaient dotées de « bornistes » sur les périodes à fort trafic.



7

nouvelles stations 100% électriques
ouvertes en 2024

56 stations

transformées en stations multi-énergies
en 2024

1 600

points de recharge haute puissance
installés sur 240 sites en France en 2024

Plus de biocarburants pour mieux répondre à vos besoins

Proposer une offre diversifiée de biocarburants fait partie de nos priorités pour accélérer la transition énergétique de nos clients.

Déjà premier distributeur d'E85 pour les particuliers, nous déployons désormais auprès des professionnels notre capacité de distribution d'HVO100, dont TotalEnergies est le seul producteur en France. Fabriqué à partir d'huiles végétales ou de retraitement des déchets, ce carburant 100% d'origine renouvelable conquiert toujours plus de clients : près de 1 200 professionnels nous font déjà confiance pour utiliser ce carburant de substitution au gazole dans leurs flottes de véhicules routiers et non routiers.

Afin de développer notre maillage logistique pour répondre aux besoins croissants et élargir notre offre à de nouveaux usages (data centers, stations de ski, flottes de collectivités...), nous avons adapté en 2024 un tiers de nos 300 dépôts. Nous avons également lancé un nouveau service : le Document d'Information de Durabilité HVO (DID), vérifié par un organisme externe, qui permet à nos clients de justifier de la réduction des émissions de CO₂ associées à l'utilisation de HVO100.



-60% à -90%

d'émissions de CO₂ par rapport au carburant fossile de référence¹

1. Diminution calculée conformément à l'article 31, paragraphe 1 de la Directive Européenne 2018/2001/EU

Nos clients en parlent

« Réduire l'empreinte carbone de nos data centers est un impératif. Le HVO100 de TotalEnergies nous permet d'alimenter nos moteurs de secours en remplacement du fioul, et ainsi de réduire de moitié nos émissions de CO₂ de scope 1. Tous nos sites en France utilisent déjà cette solution, et nous souhaitons l'étendre à l'ensemble de nos sites européens. »



LOUIS-MARIE LE LEUCH
Directeur Énergie
et Durabilité chez Digital
Realty France



LAURENT PONSHOT
Gérant de la société
Exploitation Autocars
Ponsot



Du bois à votre disposition sur tout le territoire

Première source d'énergie renouvelable en France, le bois est de plus en plus utilisé pour répondre aux besoins de chauffage. Aujourd'hui, 7 millions de foyers français utilisent cette solution. Afin de rendre accessible cette énergie partout sur le territoire, nous distribuons des pellets, bûches et bois d'allumage par le biais de plusieurs canaux : en ligne pour la livraison à domicile, au sein de notre réseau de stations-service et auprès de revendeurs spécialisés. Par ailleurs, nous testons l'offre de bois en libre-service avec le concept de **distributeurs Proxibois**.

Nos pellets haute qualité certifiée (EN+/DIN+) sont issus des déchets de l'industrie forestière, des scieries et papeteries. Ce sont des combustibles 100% naturels, sans aucun additif chimique. En 2024 nous avons engagé une démarche vers la **certification PEFC**¹ sur notre **offre vrac de pellets** afin de proposer à nos clients des produits issus de forêts gérées durablement.

1. Programme de reconnaissance des certifications forestières.

Valoriser la poussière de pellets



« En 2024, nous avons déposé en France un brevet commun avec la société suisse Proxipel afin de revaloriser la poussière de pellet. Nous avons travaillé pendant un an avec Proxipel pour mettre au point une machine de granulation. Grâce à cette innovation, la « fine » générée lors de la manutention des pellets sera mieux valorisée. »

LAURENT JULIEN
Ingénieur du service technique
du Commerce général

~230 000

tonnes de bois vendues en 2024
(vs 190 000 tonnes en 2021)

65 %

de notre approvisionnement français
et 35 % européen

OBJECTIF 3

Nous accompagnons nos fournisseurs et nos partenaires dans leur transition

Pour diminuer les émissions de gaz à effet de serre, nous devons agir de manière collective et coordonnée, en lien avec l'ensemble de notre écosystème. Aussi, au-delà de nos clients, nous embarquons nos fournisseurs et nos partenaires dans notre engagement pour le climat.

Main dans la main sur le chemin de la transition

Pour que l'action de nos prestataires soit pleinement alignée avec notre stratégie climat, nous avons mis en place un suivi annuel de nos principaux fournisseurs.

L'OBJECTIF ? Identifier leur degré de maturité et d'engagement dans la lutte contre le changement climatique. Afin de progresser ensemble sur cet enjeu essentiel, nous les accompagnons dans leur transition de deux manières : nous mettons à leur disposition des **modules de formation, webinaires, toolkits et guides** d'une part, d'autre part, nous recueillons les bonnes pratiques et favorisons le partage entre pairs. En 2024, 58 % de nos fournisseurs étaient ainsi engagés pour le climat, notre ambition étant que 80 % d'entre eux le soient d'ici 2030.

Accompagner les transporteurs

Compte tenu de notre activité, nous orientons particulièrement nos efforts sur le secteur du transport, qui constitue la principale source d'émissions de gaz à effet de serre. Nous incitons ainsi nos transporteurs prestataires à réduire leurs émissions dans le cadre du programme **Fret21** de l'Ademe.



Le programme Fret21



« Le programme Fret21 est une démarche volontaire des entreprises agissant en qualité de donneurs d'ordre, pour mieux intégrer l'impact des transports dans leur stratégie de développement durable. Devant le succès de ce programme, nous l'avons reconduit pour trois ans jusqu'en 2025. »



JÉRÔME LEPRINCE-RINGUET
Directeur Supply
et Logistique France

4,8 M€

investis pour accompagner
la transition des flottes
des loueurs de camions
vers des énergies bas carbone

2/3

de nos poids lourds
en location convertis au biogaz
ou aux biocarburants

+ de 16 000

tonnes de CO₂ évitées entre 2023 et 2025

POUR PRENDRE SOIN DE L'ENVIRONNEMENT



Nos objectifs

Afin d'agir concrètement pour maîtriser et réduire nos impacts environnementaux, nous poursuivons chez TotalEnergies Marketing France trois grands objectifs :



Minimiser les rejets et préserver la biodiversité.



Préserver les ressources en eau.



Minimiser et valoriser les déchets.



Le défi à relever

La dégradation de notre environnement à l'échelle mondiale, sous l'effet de l'activité humaine, est une réalité qui appelle un changement collectif de grande ampleur.

Entre autres défis à relever, la société doit faire face à la fois :

- à l'épuisement des ressources naturelles ;
- au stress hydrique et à la pollution des nappes phréatiques : la limite planétaire du cycle de l'eau douce a été dépassée en 2022¹ ;
- à l'érosion de la biodiversité, en lien notamment avec le changement climatique² : 28 % des espèces sont aujourd'hui menacées dans le monde³ ;
- à l'augmentation exponentielle du volume des déchets : chaque Français en génère 4,6 tonnes en moyenne⁴.

La nature rend un grand nombre de services, dits « écosystémiques », qui sont directement ou indirectement nécessaires à toutes les activités humaines sur terre. Notre devoir à tous est d'en prendre soin.

Nos énergies en action

L'exploitation de stations-service, de centres de lavage comme de dépôts de carburant est génératrice de déchets, consommatrice d'eau et peut avoir un impact sur les écosystèmes. C'est pourquoi, chez TotalEnergies Marketing France, nous veillons à prévenir les risques de rejet accidentel dans l'air, l'eau, les sols en appliquant les meilleurs standards et déployons un panel de bonnes pratiques pour protéger la biodiversité. Nous limitons également nos consommations d'eau, par la détection des fuites ou encore le recyclage de l'eau utilisée dans une partie de nos centres de lavage. Enfin, nous favorisons l'économie circulaire en valorisant les déchets que nous ne sommes pas en mesure d'éviter.

100 %

de nos dépôts primaires certifiés ISO 14001 (système de management de l'environnement)

108

sites opérés de plus de 1 000 m² d'espaces verts dotés d'un plan d'action biodiversité

75 %

d'eau recyclée sur nos centres Wash équipés d'un module de recyclage

57 %

de déchets recyclés et valorisés en 2024

1. Stockholm Resilience Centre (SRC) 2023.
2. GIEC 2018.
3. Union internationale pour la conservation de la nature (UICN) 2022.
4. Ademe 2022.

OBJECTIF 4

Nous minimisons les rejets et agissons pour la biodiversité

Réduire les risques de pollution liés aux rejets liquides, gazeux ou solides dans la nature est une priorité pour prendre soin de la santé des personnes comme des écosystèmes. Sur nos sites, nous mobilisons nos énergies pour prévenir les fuites, intervenir au plus vite en cas d'épandages accidentels et réhabiliter les sols. Nous agissons aussi pour protéger la faune et la flore.

Pour une prévention maximale, viser les meilleurs standards

Limiter les rejets dans l'air, l'eau et les sols environnant nos dépôts demande d'y maintenir des standards élevés d'intégrité industrielle. Inspecter, tester en continu nos équipements techniques pour améliorer ce qui doit l'être, s'exercer pour parer à toute situation inattendue fait partie du quotidien de nos équipes.

Dans nos stations-service, où notre priorité est de prévenir les fuites de carburant, les installations sont équipées de cuves double-enveloppe, de téléjauges, ainsi que de capteurs reliés directement à des alarmes en boutique. En complément, nous réalisons des prélèvements réguliers des eaux souterraines. Nous nous aidons également d'un outil de modélisation, qui nous permet d'établir une cartographie dynamique de nos sites et d'implémenter les technologies les plus adaptées au terrain et à l'historique. Afin de renforcer nos dispositifs, nous testons par ailleurs depuis 2024 **le recours à des sondes d'hydrocarbures**, qui analysent la qualité de la nappe phréatique en temps réel.

Notre experte en parle



Tests de sondes d'hydrocarbures sur la station d'Arras

« Pour éviter les fuites accidentelles en station, il est essentiel d'avancer main dans la main avec nos entreprises partenaires. 60 d'entre elles ont participé à notre Convention Environnement 2024 afin d'échanger sur nos bonnes pratiques respectives, et sur des innovations comme la maintenance préventive, les outils connectés ou les techniques d'intervention d'urgence. »

ISABELLE BAILLARD
Cheffe du département Environnement au sein de la Direction HSSEQ

Le saviez-vous ?

Lorsque vous utilisez nos pompes à essence, les vapeurs de carburant sont automatiquement aspirées et stockées via le pistolet au fur et à mesure que votre réservoir se remplit. Cette technologie réduit les composés organiques volatils. Les vapeurs collectées sont ensuite transportées en dépôt pour être transformées en carburant.

Biodiversité : à chaque contexte, ses bonnes pratiques !

Depuis 2020, nous travaillons à protéger les écosystèmes des espaces verts en stations et dépôts à travers un programme dédié. Après avoir cartographié nos sites et analysé nos impacts, nous avons identifié 250 sites prioritaires, dont un échantillon représentatif de la diversité de nos écosystèmes a été audité par des écologues.

Grâce à leur travail, nous avons édité un livret de 12 bonnes pratiques sur la biodiversité, relayé sur le terrain par notre réseau d'ambassadeurs. Sur chaque site, nous déployons un plan d'action spécifique, comprenant a minima : un objectif « Zéro phyto », la mise en place de la tonte différenciée ainsi que 2 bonnes pratiques adaptées au contexte.

250 ambassadeurs internes se réunissent tous les deux mois dans le cadre du réseau Biodiv'Academy pour échanger sur la biodiversité.

Les derniers audits, réalisés en 2024, ont permis de prioriser les actions à mener sur 4 de nos dépôts : Vaires-sur-Marne, La Chapelle-Saint-Luc, Loudun et Dreux.



Nos ambadrices Biodiv' en parlent

« Au dépôt de Vaires-sur-Marne, l'audit écologique nous a permis de réaliser qu'on peut agir même sur des sites urbanisés comme le nôtre. Nous avons découvert la diversité des espèces présentes, parfois même assez rares comme l'orchidée sauvage. À partir de cet état des lieux, nous avons structuré des actions avec nos prestataires d'espaces verts et lancé une vraie dynamique en faveur de la protection de la biodiversité avec nos collaborateurs. »



HÉLÈNE PINARD
Chargée de projets Qualité et ambassadeur biodiversité de TotalEnergies Proxi Nord-Est

« Grâce à l'audit réalisé sur le dépôt de Loudun, nous savons désormais quelles actions prioriser : protéger l'habitat des nombreuses espèces d'oiseaux présentes sur le site, ou encore profiter de la taille des espaces verts pour consacrer un secteur à l'éco-pâturage. Nous avons aussi découvert la présence d'une espèce exotique envahissante, la renouée du Japon, et immédiatement mis en place un traitement manuel adapté. »



ILHAM BOUSLAMTI
Cheffe de marché Gaz, Électricité et ambassadeur biodiversité de TotalEnergies Proxi Nord-Ouest

OBJECTIF 5

Nous préservons les ressources en eau

Dans un contexte de raréfaction des ressources hydriques, nous minimisons nos consommations sur l'ensemble de nos sites (stations, centres de lavage et dépôts de carburant), en même temps que nous sensibilisons nos collaborateurs et nos clients.

Un usage maîtrisé de l'eau

L'eau est au cœur de l'activité de notre réseau Wash. Avec 1 100 centres répartis sur tout le territoire, nous veillons à en optimiser la consommation, quel que soit le type de lavage proposé : lavage minuté au portique, lances haute pression et lavage à la main – qui nécessite moins d'un litre d'eau par lavage. Nous équipons aussi progressivement nos portiques de modules de recyclage de l'eau en circuit fermé, afin d'en limiter la captation dans le réseau collectif.

Dans nos stations-service, où transitent chaque jour au total plus d'un million de clients, nos équipements (robinets automatiques, minuteurs dans les douches...) jouent un rôle central. Depuis 2024, nous déployons des détecteurs de fuites d'eau intelligents. En complément, parce que nous pensons qu'il est aussi important de sensibiliser nos clients, nous avons diffusé dans nos stations autoroutières durant le printemps et l'été 2024 une **campagne de promotion des écogestes**, comprenant un volet sur l'économie d'eau¹.

1. Dans le cadre de la charte « Eco d'Eau », initiative lancée par Veolia.



123

centres de lavage équipés de modules de recyclage en 2024 (contre 95 en 2023)

100 %

de nos stations opérées équipées de détecteurs de fuites d'ici 2028

Innover pour économiser l'eau : la preuve dans nos dépôts



« Dans le cadre de notre Programme REED (Réduction Eau Energie en Dépôts), nous avons testé en 2024 l'utilisation d'un robot décapeur Ultra Haute Pression pour nettoyer les bacs. Cette innovation permet de diviser par 5 la consommation d'eau des lances haute pression que nous utilisions jusque-là, tout en facilitant le travail des équipes. »

MARJORIE MARTELES,
Responsable des travaux
du dépôt de Gennevilliers

OBJECTIF 6

Nous minimisons et valorisons les déchets

Depuis la construction jusqu'à l'exploitation de nos stations-service, de nos centres de lavage et de nos dépôts, nous agissons à tous les niveaux : nous réduisons les déchets à la source, et sommes continuellement à la recherche de solutions pour recycler et valoriser le reste.



Des tenues écoresponsables pour nos collaborateurs conçues en partenariat avec Ox'Bridge Cepovett

Toutes les idées sont bonnes pour recycler les déchets !

Chaque année, quelques 800 000 clients fréquentent les boutiques et restaurants de nos 111 stations autoroutières. Afin de gérer de façon responsable les 5 600 tonnes de déchets générés, nous mettons l'accent sur la lutte contre le gaspillage alimentaire et le tri sélectif. Grâce aux composteurs installés dans nos plus grosses stations, les déchets alimentaires et le marc de café sont ainsi transformés pour fertiliser nos espaces verts et approvisionner en compost nos clients ou les associations locales. Quant aux huiles de friture usagées, elles sont collectées et recyclées pour produire des biocarburants.

Pour aller plus loin, nous avons travaillé en 2024 avec l'entreprise française Ox'Bridge Cepovett, reconnue pour ses tissus techniques fabriqués en zone Euro-Méditerranée, pour renouveler les 70 000 tenues de nos collaborateurs en stations et recycler les anciennes. En évitant d'importer le textile d'Asie, 97 tonnes de CO₂ ont pu être économisées dès la 1^{ère} année de notre contrat. Quant aux 8 tonnes de textiles collectées dans nos stations, elles ont été transformées en combustible pour l'industrie, en isolant pour l'habitat ou en nouveaux vêtements.

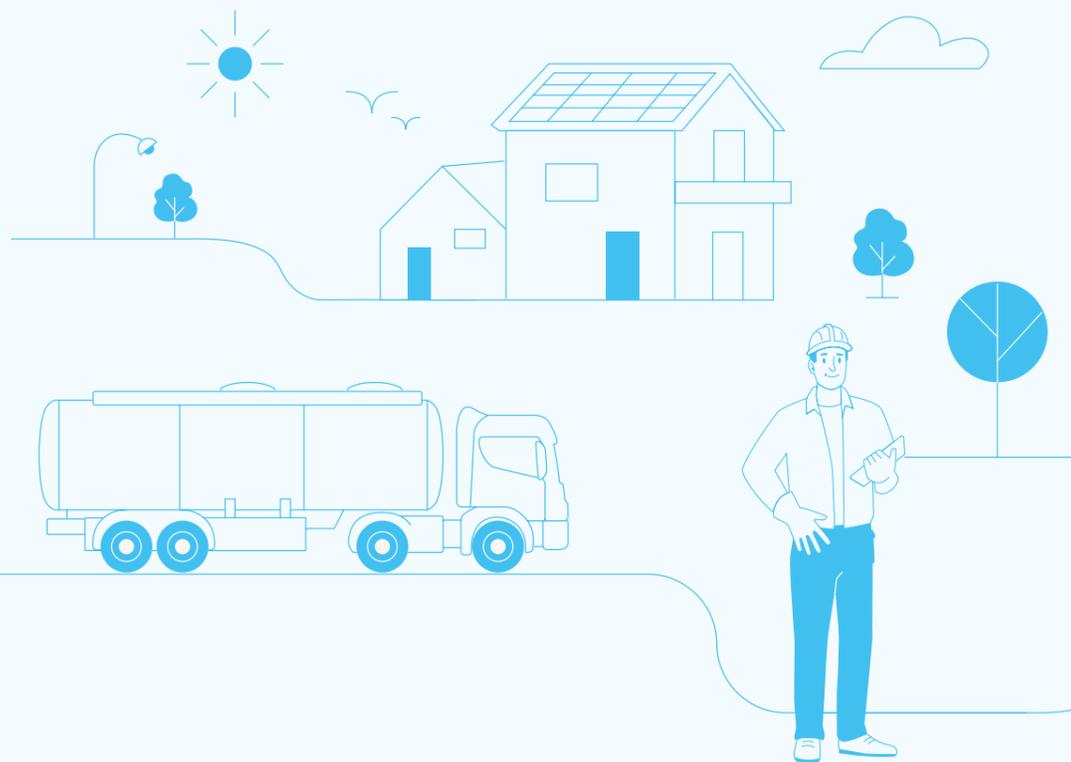
Des lubrifiants nouvelle génération à base d'huiles recyclées

Quartz EV3R, c'est notre toute nouvelle gamme de lubrifiants lancée en 2024. Formulés à partir d'huiles usagées collectées dans les garages automobiles et les ateliers de réparations poids lourds, puis régénérés grâce à un processus de haute technologie, ces lubrifiants répondent aux standards européens les plus exigeants.



NOS ÉNERGIES MOBILISÉES POUR

AVOIR UN IMPACT POSITIF POUR LES PARTIES PRENANTES



Nos objectifs

Afin d'agir concrètement pour avoir un impact positif pour nos diverses parties prenantes, nous poursuivons chez TotalEnergies Marketing France trois grands objectifs :



Maintenir un haut niveau de satisfaction client.



Favoriser l'accessibilité de nos produits et services au plus grand nombre.



Être un acteur ancré dans les territoires.



Le défi à relever

Créer de la valeur partagée avec les parties prenantes, qu'il s'agisse de clients ou de riverains, d'organisations publiques ou privées, est une nécessité pour assurer la pérennité d'une entreprise et ainsi contribuer au développement économique des territoires.

Cela implique d'écouter, de comprendre et d'intégrer dans la stratégie de l'entreprise les enjeux sociétaux qui peuvent les impacter afin d'essayer de les impacter positivement en retour. À l'échelle des territoires, les défis sont multiples :

- **la dévitalisation des villes petites et moyennes tend à s'accélérer**, de même que la désertification de certaines zones rurales.
- **les difficultés d'accès à la mobilité accentuent les disparités et renforcent le sentiment d'inégalité des citoyens** : 15 millions de Français rencontrent ainsi des difficultés pour se déplacer¹ et 28% des personnes en insertion abandonnent leur emploi pour cette raison².
- **à cela s'ajoute le phénomène de précarité énergétique, accentué par le contexte inflationniste des énergies** : 12 millions de personnes sont dans cette situation, soit 20% des Français³ – sachant que les jeunes de 18 à 24 ans sont les plus impactés par la pauvreté⁴.

Nos énergies en action

Présents partout en France, nous sommes un acteur économique de proximité qui contribue à créer de l'emploi et à maintenir la vitalité des territoires. Nous sommes en permanence à l'écoute de nos clients pour leur proposer des services à la hauteur de leurs attentes. Et comme se déplacer et se chauffer sont essentiels dans le quotidien des Français, nous travaillons à rendre nos produits et services accessibles au plus grand nombre, que ce soit en soutenant les propriétaires de stations en zone rurale, en réduisant nos prix à la pompe ou en accompagnant les personnes en situation de handicap lors de leur passage en station. Afin de tisser toujours plus de liens avec les territoires qui nous accueillent, nous soutenons des associations d'intérêt général et les fournisseurs locaux.

Élu Service Client de l'Année pour la

16^e

année consécutive

9 Français sur 10

à moins de 15 min d'une de nos stations

1681

collaborateurs engagés auprès d'associations locales d'intérêt général en 2024

1. Baromètre des Mobilités du Quotidien, Wimoov, 2023.
 2. Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles, 2021.
 3. Observatoire national de la Précarité énergétique, 2022.
 4. Observatoire des Inégalités, 2024.

OBJECTIF 7

Nous maintenons un haut niveau de satisfaction client

Dans le contexte de transition énergétique que nous traversons, nos clients sont des parties prenantes plus centrales que jamais. Afin de maintenir le haut niveau de qualité de produits et de services que nous leur devons, dans nos activités traditionnelles comme dans les nouvelles, nous nous efforçons d'être en permanence à l'écoute de leurs besoins et de leurs attentes.

Chez nous comme chez vous, pas de place au hasard !

Dans nos stations et en particulier notre réseau autoroutier, reconnu pour son excellente qualité de service, on vient rarement par hasard. **Notre programme d'amélioration continue « Top Service » met l'accent sur la sécurité, la qualité des produits, la propreté et l'écoute.** Autant de sujets sur lesquels nos stations sont régulièrement auditées. Par ailleurs, le **grand retour des pompistes sur 271 de nos stations** en 2024, a permis de renforcer la proximité avec nos clients et de réduire les incivilités en station, tout en favorisant l'emploi local.

Côté livraison à domicile, nos équipes sont tout aussi mobilisées pour assurer un service irréprochable partout en France, y compris sur de petits volumes. En 2024, le **niveau de satisfaction des clients livrés en fioul et en bois était respectivement de 9,4/10 et 9,3/10.**



500 000

contacts par an à notre service consommateur, avec **84 %** de réponses en moins de 24h

Élu Service Client de l'Année pour la 16^e année consécutive

TotalEnergies place la satisfaction client au centre de ses priorités. Grâce à des investissements constants et une équipe experte, la Compagnie s'adapte aux nouveaux usages de ses clients afin de garantir un haut niveau de satisfaction. **Lauréate pour la 16^e fois consécutive de l'Élection du Service Client de l'Année** (catégorie « services aux automobilistes ») les équipes de TotalEnergies Marketing France ont une nouvelle fois été récompensées pour la qualité de leurs services, notamment leur réactivité, leur écoute et leur empathie.

OBJECTIF 8

Nous favorisons l'accessibilité de nos produits et services au plus grand nombre

Les produits et services que nous fournissons aux Français sont essentiels dans leur vie quotidienne, notamment pour se déplacer et se chauffer. Afin de les rendre accessibles au plus grand nombre, nous agissons à la fois sur leur prix, leur disponibilité géographique et l'accueil en station des personnes à mobilité réduite.

Maintenir les stations-service rurales

Dans les zones rurales de l'Hexagone, parfois vidées de leurs commerces, les stations-service jouent un rôle essentiel pour la mobilité des habitants, mais aussi pour l'emploi et le lien social. C'est pourquoi nous mobilisons toutes nos énergies pour les maintenir en activité.

Ceci implique de soutenir les 1 150 propriétaires exploitants qui gèrent ces petites stations aux ventes de carburant limitées. Pour viabiliser leur commerce, ils doivent diversifier leur activité. Grâce à notre partenariat avec l'Action Tank Entreprises & Pauvreté, plus de 300 d'entre eux ont pu ainsi bénéficier d'un accompagnement à fin 2024 pour la mise en place de **nouveaux services de proximité** en faveur des habitants : relais colis, kiosque à pizzas, laverie automatique...

Nous sommes également parvenus à rouvrir **22 stations** (au-delà de notre objectif de 20 stations fixé en 2023) en concertation avec les collectivités territoriales, et grâce au travail de nos équipes pour identifier des repreneurs ou aider à financer les travaux de remise en état.

Solidaires en station

Le contexte mondial et la hausse de prix des carburants peuvent affecter le pouvoir d'achat des Français, notamment des plus modestes. C'est pourquoi, en 2022, nous avons appliqué dans nos stations **une réduction de 10 centimes d'euros TTC par litre, et depuis février 2023 nous plafonnons nos prix à 1,99 euro** – y compris en zone rurale et sur autoroute, là où les coûts d'approvisionnement sont les plus élevés. Ces mesures de solidarité s'ajoutent aux prix attractifs proposés depuis 2011 dans nos stations-service TotalEnergies Access, avec l'assurance de carburants performants et d'une haute qualité de service.

Nous sommes aussi solidaires des personnes en situation de handicap lors de leur passage en station grâce à nos services JustBip Assistance. Sur notre site internet, un conseiller client Deafline est disponible pour répondre aux questions des personnes sourdes ou malentendantes relatives à nos services et nos stations.



La station de Montcuq-en-Quercy-Blanc (Lot) a rouvert ses portes en décembre 2024 après deux ans de fermeture. Elle propose désormais un espace gourmand et a permis de créer un emploi local.



1 160

stations proposent notre service JustBip Assistance, qui facilite le passage en station des personnes à mobilité réduite.

OBJECTIF 9

Nous sommes un acteur ancré dans les territoires

Avec près de 3 300 stations-service, 300 dépôts et 170 antennes commerciales, nous sommes présents partout en France. Pour pérenniser notre ancrage dans les territoires, nous veillons à entretenir un dialogue constructif avec les communautés qui nous accueillent et contribuons à leur vitalité, en soutenant la société civile et l'écosystème économique local.

Priorité aux relations de bon voisinage

En permanence, nous sommes à l'écoute des riverains de nos sites à travers des instances de dialogue comme les Comités de suivi de site des dépôts, ou encore les réunions d'information que nous organisons en amont des chantiers, afin de limiter les nuisances. Pour nos travaux de transformation des stations-service en 100% électrique, nous nous sommes appuyés par exemple sur un expert judiciaire indépendant qui réalise un référé préventif.



En dialogue avec la mairie de Chaville (78), nous avons fait appel en 2024 à l'association Artivista pour recouvrir le bardage d'un de nos chantiers d'une fresque de street art, évitant ainsi les tags incessants.



Une classe de 3^e a pu découvrir nos métiers de la logistique dans le cadre d'un stage d'une semaine chez TotalEnergies Marketing France.

Nos collaborateurs en Action!

Faire partie des territoires, c'est tisser des liens avec eux. Nous offrons ainsi la possibilité à nos collaborateurs de s'investir jusqu'à 3 jours par an dans des associations locales d'intérêt général. Dans le cadre du **programme Action!**, plus de **1 680 missions solidaires** ont ainsi été menées en 2024 partout en France, en particulier en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes. Outre l'accueil de stagiaires de 3^e, cette année a été l'occasion d'accueillir pour la première fois des classes de 2nde. Nous avons également soutenu la première édition de « Bouge ton avenir », un événement co-organisé par FACE Loire Atlantique et le Stade Nantais, alliant initiation au rugby et job dating, auprès de 300 jeunes.

« Nos régions » à l'honneur dans nos stations

De longue date, les boutiques de nos stations autoroutières proposent des produits régionaux, mis en avant au sein des corners dédiés « Nos régions ». En 2024, un nouveau pas a été franchi pour soutenir la production locale : notre objectif est désormais de travailler avec au moins 5 fournisseurs implantés dans un rayon de 100 km autour de chacune de nos stations. Afin de valoriser encore plus leurs produits, nous avons déjà installé des tablettes interactives dans les corners de 60 d'entre elles.



« La mise en place d'écrans interactifs sur nos "Murs des Régions", inspirés de la signalétique des terroirs, permet de faire connaître ces produits : les clients peuvent y découvrir les producteurs, leur localisation, leur histoire... Une approche ludique pour valoriser le savoir-faire des producteurs derrière chaque produit »



ÉLISABETH PEREIRA
Responsable Trade Marketing et Digital

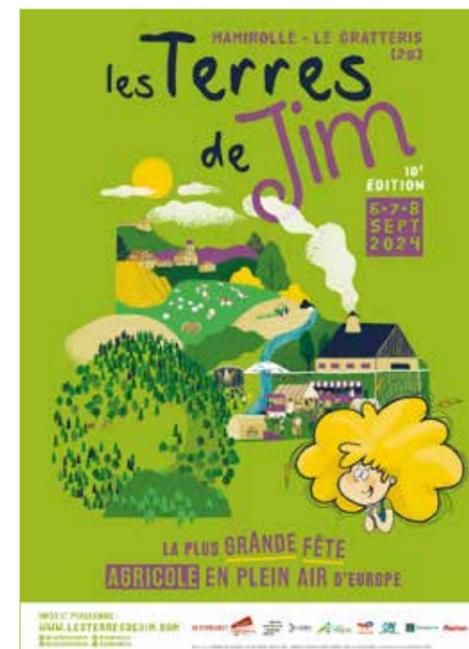
Le saviez-vous ?

30 corners Café Joyeux sont disponibles sur notre réseau autoroutier, déployés en partenariat avec un torréfacteur inclusif pour encourager l'emploi des personnes en situation de handicap mental et cognitif.

Des liens étroits avec le monde rural

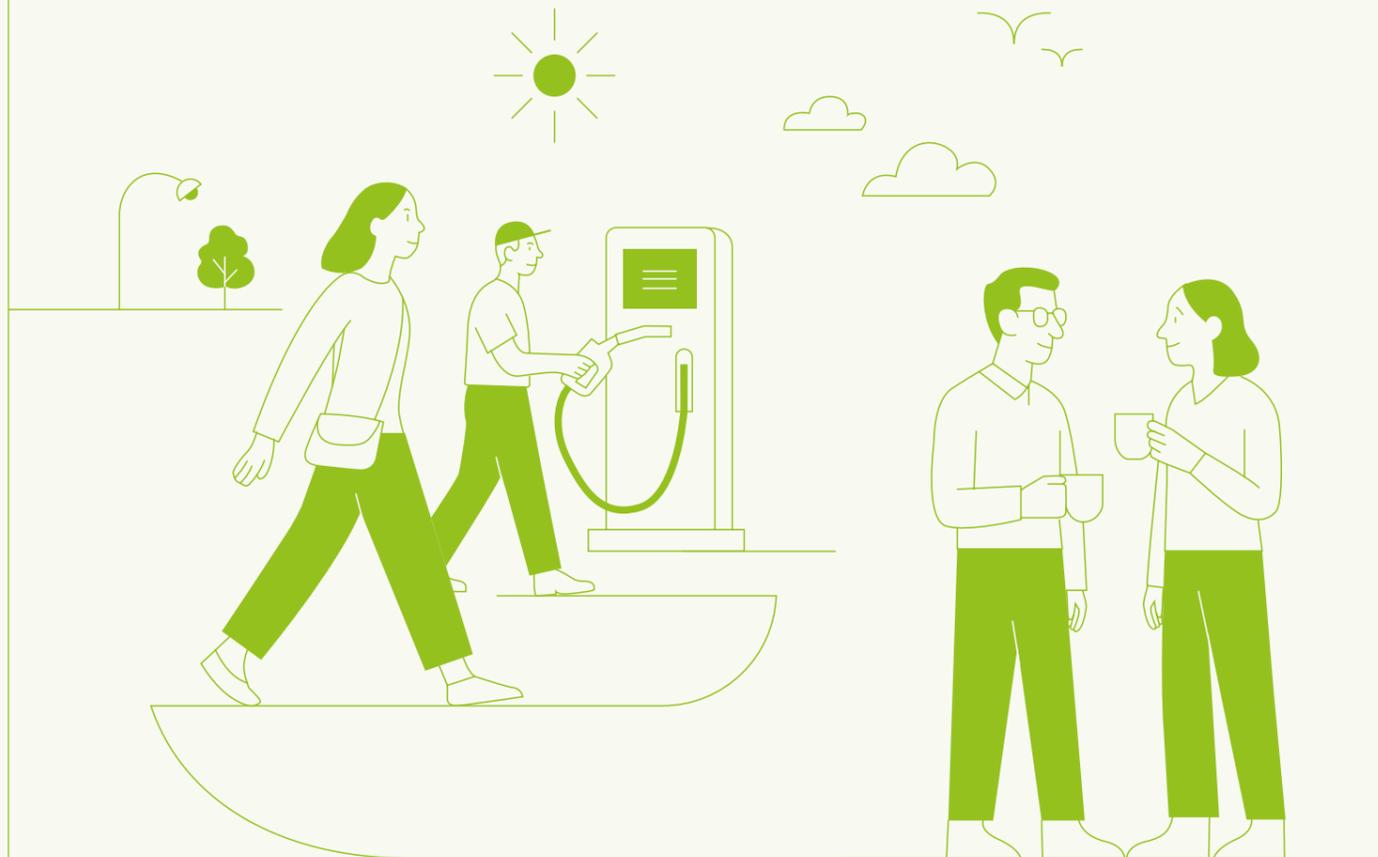
Conscients de son rôle structurant en France, nous accompagnons le secteur agricole tant dans sa transition énergétique qu'en favorisant l'installation de jeunes exploitants pour préserver la dynamique des territoires. Partenaires depuis plus de 40 ans du syndicat Jeunes Agriculteurs, nous soutenons ainsi les « Terres de Jim », événement phare du monde agricole qui contribue à la promotion et à la valorisation de ses métiers. L'édition 2024 des « Terres de Jim » a réuni dans le Doubs 70 000 participants. L'occasion pour nos équipes de remettre un prix aux lauréats de l'opération « 10 de conduite agricole », qui vise à sensibiliser les jeunes de l'enseignement agricole aux bons réflexes d'utilisation en toute sécurité des engins.

Notre engagement au côté du monde rural se traduit aussi par notre présence au Salon des Maires et des Collectivités Locales (SMCL).



NOS ÉNERGIES MOBILISÉES

POUR LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS



Nos objectifs

Afin d'agir concrètement pour être un employeur et un opérateur de référence, chez TotalEnergies Marketing France, nous poursuivons trois grands objectifs :



Assurer la sécurité et la santé des personnes.



Développer et adapter les compétences de nos collaborateurs.



Construire une entreprise où il fait bon vivre.



Le défi à relever

Depuis l'Accord de Paris de 2015, les États se sont engagés ensemble « À renforcer la riposte mondiale à la menace des changements climatiques, dans le contexte du développement durable et de la lutte contre la pauvreté ». La nécessaire transition énergétique qui en découle implique **une transformation profonde des acteurs économiques du secteur de l'énergie.**

Les impacts associés à cette mutation tels que les risques psycho-sociaux, les enjeux de perspectives professionnelles, la courbe d'apprentissage autour de nouveaux métiers redéfinissent les environnements de travail.

L'engagement et les compétences de nos équipes sont les moteurs de notre performance sur le long terme.

Aussi, notre transformation en compagnie multi-énergies ne sera réussie que si elle s'inscrit dans une transition juste pour nos collaborateurs et nos entreprises partenaires.

Seul leur bien-être peut nous permettre, demain comme aujourd'hui, de maintenir l'excellence opérationnelle qui nous caractérise.

Nos énergies en action

Être le partenaire multi-énergies des Français demande un engagement de chaque jour de la part de nos 6 600 collaborateurs. Afin de leur assurer des conditions de travail sûres et équitables dans une entreprise où il fait bon vivre, nous agissons sur plusieurs fronts. Nous faisons de la sécurité et de la santé de nos salariés et de nos entreprises partenaires une priorité absolue, à travers des programmes de prévention et de sensibilisation de grande ampleur. En parallèle, nous développons les compétences de nos collaborateurs par la formation, notamment sur les questions de transition énergétique, et accompagnons leurs évolutions de carrières. Enfin, nous développons un cadre de travail propice au bien-être de tous, en mettant notamment l'accent sur la prévention des risques psychosociaux (RPS) et en favorisant la diversité de nos talents.

0,74

taux de fréquence des accidents (TRIR) pour nos salariés et prestataires en 2024 (contre 1,25 en 2021)

32

heures de formation par collaborateur et par an en 2024 (contre 18 en 2021)

84 %

index d'engagement chez nos salariés calculé à partir de questions sur la fierté, la confiance, l'adhésion aux objectifs, la loyauté, l'accomplissement personnel, la volonté de se dépasser et la recommandation de TotalEnergies en tant qu'employeur

OBJECTIF 10

Nous assurons la sécurité et la santé des personnes

La sécurité est notre valeur cardinale, avec laquelle nul ne doit transiger : toute personne intervenant sur nos sites, nos chantiers ou sur la route doit pouvoir rentrer dans son foyer en bonne santé après sa journée de travail.

Objectif zéro accident mortel

Ces dernières années, la culture de la sécurité s'est considérablement renforcée chez TotalEnergies Marketing France, permettant une diminution drastique de notre taux d'accidents du travail : de 3,3 en 2013 à 0,74 en 2024. Deux grands programmes de prévention, « Les Règles d'or » et « Nos vies avant tout », nous ont permis d'enraciner chez nos collaborateurs et nos partenaires cette forte culture sécurité.

Notre ambition de zéro accident mortel n'en reste pas moins un défi quotidien. Après 13 années sans décès, nous avons eu à déplorer deux accidents mortels sur la période 2022-2023. À la suite de ces drames, nous avons lancé deux plans de grande ampleur de renforcement de la sécurité, pour les transports et pour les chantiers.

Afin de progresser ensemble, nous multiplions les échanges avec nos entreprises partenaires à travers des conventions et des tournées sécurité conjointes sur le terrain. En 2024, plus de 6 000 visites de ce type ont été effectuées partout en France.

Le saviez-vous ?

Tous nos chantiers commencent par un rituel : le « Feu Vert Sécurité ». Encore renforcé en 2024, son objectif est de garantir, avant toute intervention, que les risques sont bien compris par les intervenants et que toutes les conditions de sécurité sont réunies pour démarrer les travaux.

À la rencontre des chauffeurs en dépôt

En 2024, nous avons décidé de consacrer tous les ans un mois entier à la sécurité, en complément de la Journée mondiale de la sécurité d'avril. Tous les sites ont participé à ce « Safety Month » très riche en événements. Un « Safety Tour » a notamment été organisé dans 6 de nos dépôts. 469 chauffeurs employés par nos transporteurs partenaires ont ainsi été réunis pour des moments d'échanges, de convivialité et de sensibilisation.



« L'objectif principal était d'écouter les difficultés au quotidien et les retours d'expérience des chauffeurs, mais également de les sensibiliser sur des sujets tels que la fatigue et les distracteurs au volant. »



ANNE-SOPHIE MIEL
Directrice Hygiène
Sécurité Sustainability
Environnement
et Qualité

OBJECTIF 11

Nous développons et adaptons les compétences des collaborateurs

Accompagner l'évolution des compétences de nos collaborateurs est un enjeu majeur pour réussir notre transition. Notre ambition : rendre chacun d'eux acteur de son développement professionnel, en phase avec les nouveaux enjeux de la Compagnie et de la société.

Accompagner nos talents dans la transition

Chez TotalEnergies Marketing France, nous préparons l'ensemble de nos salariés aux mutations en cours dans notre Compagnie et dans la société en augmentant les heures de formation et en développant de nouveaux modules sur des thèmes tels que le développement durable, les soft skills ou encore les nouvelles énergies. Le nombre d'heures de formation annuel moyen est ainsi passé de 18 en 2021 à 33 en 2024. Outre les modules obligatoires, chaque collaborateur peut choisir en toute autonomie les formations qu'il considère importantes pour son propre développement.

En complément, nos Talent Developers sont là pour accompagner les évolutions de carrière, notamment via des bilans professionnels proposés à minima tous les 10 ans.

Mobiliser autour du développement durable

Pour progresser encore et infuser notre démarche de développement durable au cœur de notre performance opérationnelle, nous avons déployé en 2024, en ligne avec l'ambition de la Compagnie, la formation « Our 5 Levers for a Sustainable Change ».

L'OBJECTIF ? Promouvoir auprès de chacun de nos collaborateurs 5 comportements prioritaires pour faire évoluer collectivement notre culture d'entreprise, comme nous avons su le faire au cours des vingt dernières années en matière de sécurité.

1. Minimiser les consommations d'énergie
2. Promouvoir les énergies renouvelables et les technologies bas carbone
3. Minimiser les rejets dans l'environnement
4. Engager un dialogue constructif avec les communautés
5. Care : prêter attention à ses collègues

Visa pour l'IA

Après les enjeux climatiques et les fondamentaux de l'électricité, le programme de formation « Visa pour TotalEnergies » de la Compagnie, s'est enrichi en 2024 d'une formation dédiée à l'IA (Intelligence Artificielle), autre volet clé de notre transition. Nos collaborateurs ont ainsi été accompagnés à la prise en main de Copilot pour Microsoft 365 et Microsoft Power Platform.

NOTRE AMBITION ? Accélérer l'appropriation des outils d'IA générative au service de la performance collective.



OBJECTIF 12

Nous construisons une entreprise où il fait bon vivre

Être un acteur engagé sur le plan du développement durable, c'est aussi développer un cadre de travail propice au bien-être de tous et à une performance durable de nos collaborateurs.

En ligne avec la Compagnie, nous garantissons des standards sociaux élevés en matière de protection sociale, de santé, de sphère familiale, d'environnement et de modes de travail.

Attentifs les uns aux autres

Depuis plusieurs années, nous consacrons une attention particulière à la prévention des risques psychosociaux (RPS). Plusieurs dispositifs nous aident à cet égard : service interne de prévention et de santé au travail, enquêtes menées par l'Observatoire du stress et Eutelmed, désignation de Référents RPS, mise à disposition d'une ligne d'écoute avec un psychologue joignable 24h/24...

Pour aller plus loin, nous avons mis en place en 2024 un groupe de travail paritaire avec des membres de la direction et les organisations syndicales, qui a débouché sur une formation obligatoire dédiée aux RPS pour tous les managers.

L'OBJECTIF ? Les doter des connaissances nécessaires pour identifier les signaux faibles, lutter contre ces risques, veiller au bien-être de chaque membre de leur équipe et savoir agir en cas de situation difficile.



Divers et engagés

Pour assurer à tous nos collaborateurs un environnement de travail adapté et des opportunités de carrière enrichissantes, nous soutenons également la diversité des talents. **Nous travaillons notamment à améliorer la part des femmes parmi nos cadres supérieurs.**

En parallèle, nous déployons des formations pour aider nos managers à faire évoluer le regard sur le handicap, et nos collaborateurs à dépasser les stéréotypes vis-à-vis de leurs collègues concernés.

83 %

index Care 2024 calculé à partir de 7 questions de l'enquête TE Survey sur la sécurité, le respect, l'autonomie, la convivialité, l'écoute, la pression et l'équilibre vie professionnelle/vie privée

32 %

de femmes parmi les cadres supérieurs en 2024 (contre 28 % en 2021)

6,9 %

de nos collaborateurs en situation de handicap en 2024

100 ans, ça se fête !

La commémoration des 100 ans de la Compagnie tout au long de 2024 a été l'occasion pour nos équipes de TotalEnergies Marketing France de revenir sur notre histoire, de célébrer nos réalisations et de nous projeter résolument vers l'avenir. Rétrospectives historiques, moments conviviaux et défis collectifs ont ponctué ces douze mois d'hommage auxquels nos collaborateurs ont participé aux quatre coins de la France. Avec un mot d'ordre : célébrer !



Fiers de fêter 100 ans d'esprit pionnier, nos collaborateurs parisiens ont rejoint une grande soirée organisée par TotalEnergies à Paris Porte de Versailles.



Tout au long de l'année, le journal interne de TotalEnergies Marketing France a permis aux collaborateurs de se plonger dans son histoire.



Une exposition a permis de retracer l'évolution de nos stations.



500 de nos collaborateurs de la région nantaise se sont réunis au Domaine de Lys pour écouter l'historien Tristan Gaston-Breton raconter quelques moments marquants de notre filiale.



Notre tournoi sportif annuel s'est vu embellir aux couleurs des 100 ans de la Compagnie. 450 de nos collaborateurs se sont retrouvés pour cette édition mémorable.

Nos indicateurs de progrès

Les tableaux ci-dessous présentent l'évolution de nos indicateurs de progrès au regard des objectifs fixés.

CLIMAT ET ENERGIE DURABLE

	CIBLE	2022	2023	2024
1 Nous réduisons notre empreinte carbone.				
Évolution de la consommation d'énergie de nos stations opérées par rapport à la consommation de référence	-25% en 2030	-	-13%	-11%
Évolution des émissions de GES scopes 1&2	-60% en 2030 vs 2015	-42%	-47%	-53%
2 Nous accompagnons nos clients dans leur transition.				
GWH électricité vendus via nos bornes de recharge électrique	360 GWH en 2030	5,8	21,2	54,1
HVO100 : nombre de sites livrés par le Commerce Général sur la France Métropolitaine	+50% en 2030 vs 2024	-	-	2 271
Pellets : nombre de clients actifs ¹ BTC livrés par le Commerce Général – En milliers	+50% en 2030 vs 2024	-	113	141
3 Nous avançons main dans la main avec nos partenaires et fournisseurs.				
Pourcentage des fournisseurs engagés climat	80% en 2030	34%	48%	57%

PRENDRE SOIN DE L'ENVIRONNEMENT

	CIBLE	2022	2023	2024
4 Nous minimisons les rejets et préservons la biodiversité.				
Pourcentage de réalisation conformément au planning des tests d'équipements critiques pour la sécurité et l'environnement en dépôts primaires	100% tous les ans	99,5%	97,4%	100%
Nombre de sites opérés avec espaces verts dotés de plan d'actions biodiversité (en cumulé)	350 sites en 2030	15	48	107
5 Nous préservons les ressources en eau.				
Diminution de l'utilisation d'eau prélevée par lavage portique (en moyenne)	-30% en 2030	-6,7%	-9,6%	-13,2%
6 Nous minimisons et valorisons les déchets.				
Pourcentage de déchets recyclés et valorisés	70% d'ici 2030	46%	46%	57%

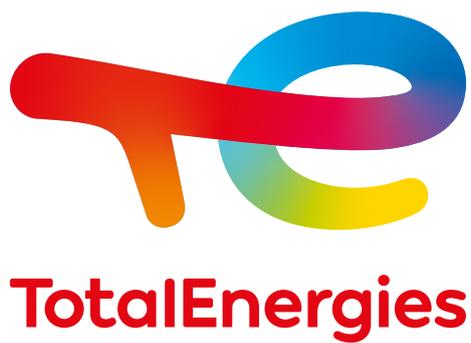
AVOIR UN IMPACT POSITIF POUR LES PARTIES PRENANTES

	CIBLE	2022	2023	2024
7 Nous fournissons un haut niveau de satisfaction clients.				
Service consommateurs : pourcentage des réponses résolues dès première demande (« once & done »)	80% en 2030	-	57%	73%
Satisfaction clients chauffage (méthodologie Net Promoter Score)	> 80 en 2030	70	74	79
Taux de satisfaction clients stations-service (Programme Top Service)	90% en 2030	-	81,2%	83,4%
8 Nous favorisons l'accessibilité des produits et des services au plus grand nombre.				
Maintenir nos stations rurales pour que 90% des Français soient à moins de 15 min d'une de nos stations	< 15 min	OK	OK	OK
Maintenir un nombre de stations équipées du service JustBip Assistance pour les Personnes à mobilité réduite	> 1 150 stations	1 197	1 166	1 160
9 Nous sommes un acteur ancré dans les territoires.				
Pourcentage de stations d'autoroute proposant au moins 5 fournisseurs locaux à moins de 100 km	100% en 2030	-	Lancement du projet	55%
Nombre de collaborateurs engagés dans au moins 1 mission solidaire / an		573	849	1 176

AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

	CIBLE	2022	2023	2024
10 Nous assurons la sécurité et préservons la santé des personnes.				
Taux de fréquence des accidents déclarés (TMF et contractants) – TRIR	TRIR < 0,55 d'ici 2028	1,09	0,99	0,74
Nombre d'accidents mortels (TMF et contractants)	0	1	1	0
Nombre de visites sécurité / an (TMF et contractants)	Moyenne de 6 500 / an	3 975	6 280	6 027
11 Nous développons et adaptons les compétences de nos collaborateurs.				
Nombre d'heures de formation / an / collaborateur ²	38 en 2030	25	30	32
Pourcentage de collaborateurs ayant fait un bilan professionnel (en cumulé) ²	60% en 2030	6%	13%	20%
12 Nous construisons une entreprise où il fait bon vivre.				
Taux d'engagement des collaborateurs	> 80% tous les ans	79%	83%	84%
Index Care basé sur 7 critères de l'enquête annuelle TE Survey	> 80% tous les ans	77%	82%	83%

1. Client actif = moins de 12 mois
2. Périmètre hors filiales



TotalEnergies Marketing France

Le partenaire multi-énergies au cœur des territoires

562, Avenue du Parc de L'Île
92029 Nanterre, France



totalenergies.com



Ce rapport a été imprimé par l'Imprimerie Solidaire, entreprise adaptée qui compte 80% de salariés en situation de handicap dans ses effectifs de production. L'imprimerie Solidaire répond également aux exigences environnementales avec ses certifications PEFC, FSC® et Imprim'Vert.

Rédaction
TotalEnergies Marketing France

Conception graphique
Agence Bronx

Crédits photos
TotalEnergies.