

## ACTUALITÉS



## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Régulièrement, la direction Fioul Industries de Total vous interroge afin de mesurer votre niveau de satisfaction. Le millésime 2012 de l'enquête - la première à la suite de la réorganisation de nos départements logistique et commercial - revêtait une importance toute particulière pour nos équipes.

L'enquête de satisfaction, à laquelle 300 clients de la direction Fioul Industries ont répondu en 2012, a d'abord permis de mesurer votre appréciation de la réorganisation menée en 2011.

Il y a deux ans, vous aviez attiré notre attention sur trois points clés : le renforcement de la sécurité, l'amélioration de la livraison et une meilleure association à notre démarche d'innovation. Nous en avons fait nos axes de progrès et nos efforts ont payé : nous enregistrons une progression significative de votre satisfaction sur ces critères.

Vous nous avez aussi indiqué des pistes d'amélioration, notamment en matière de relations commerciales au moment de la prise de commande. Soyez-en

sûrs, nous vous avons entendus : vous êtes en majorité pleinement satisfaits de nos services. C'est pour nous le signe d'une bonne perception de nos évolutions et d'une appréciation réelle de nos efforts.

### Votre fidélité nous tient à cœur

90 % de nos clients travaillent avec nous depuis plus de cinq ans (ils étaient 70 % en 2009) ! Cette fidélité est pour nous la meilleure reconnaissance du travail des équipes Fioul Industries. Nous souhaitons pérenniser encore ces relations de confiance en vous accompagnant sur le chemin des évolutions techniques et réglementaires, tout en travaillant sur des nouveaux services. •

## ZOOM SUR

## LA NOUVELLE ORGANISATION PORTE SES FRUITS

En 2012, votre satisfaction progresse dans trois domaines principaux : la livraison, la qualité des produits et la gestion des réclamations.

### Livraison

En matière de livraison, la nouvelle organisation permet d'affecter plus rapidement un transporteur. Cela s'est immédiatement traduit par un gain de régularité et de conformité des livraisons, ainsi que par une bonne organisation des enlèvements en raffinerie. Ce progrès a été plébiscité par 80 % de nos clients.

Ces bons chiffres ne doivent rien au hasard ! Ils sont la conséquence directe de la prise en charge globale de votre demande par les délégués commerciaux, de la prise de commande jusqu'à la

livraison. Ces derniers sont désormais en mesure de délivrer plus rapidement les informations aux transporteurs pour vous livrer en temps et en heure des produits parfaitement conformes.

### Produits : au cœur de notre différence

La qualité des produits de la direction Fioul Industries et la richesse de la gamme parfaitement adaptée aux usages industriels spécifiques demeurent pour vous l'élément le plus différenciant par rapport à la concurrence. Qu'il s'agisse

de la quantité d'énergie produite, de la facilité de mise en œuvre ou des émissions (soufre, azote, poussières), vous vous déclarez satisfaits sur tous ces critères à plus de 90 %.

### Vos attentes : meilleures proximité et réactivité des équipes techniques

Suite à vos demandes lors de l'enquête de 2009, des mesures correctives ont été prises pour mieux prendre en compte vos besoins. Un ingénieur se déplace ainsi pour analyser la situation et vous conseiller afin d'optimiser le fonctionnement des installations. •



## DÉCRYPTAGE

# RÉPONDRE À VOS BESOINS ACTUELS, ANTICIPER CEUX DE DEMAIN

Un service technique de proximité et un service commercial à votre écoute : deux points forts pour votre fournisseur de fioul lourd.

Vous souhaitez globalement plus de rapidité et de simplicité dans le traitement de vos besoins, un niveau de satisfaction que vos délégués commerciaux gardent en tête au quotidien.

### Des commandes plus simples

80 % de nos clients plébiscitent la prise

de commande par téléphone, un accompagnement et un contact privilégié réalisés par nos délégués commerciaux.

Enfin, dans un souci de réactivité, un système de commande, appelé SITERN, a été développé. Une application efficace et conviviale, pourtant méconnue et qui enregistre 3 % d'utilisation.

### Des services optionnels à déployer

Vous avez témoigné d'un intérêt marqué pour deux services : 58 % d'entre vous souhaitent recevoir un bilan annuel regroupant l'ensemble de vos relations d'affaires avec Fioul Industries, et 54 % sont demandeurs d'un service de veille et d'informations réglementaires. •



## SERVICES

# UNE GAMME DE SERVICES AMENÉE À S'ÉTOFFER EN 2013

Pour mieux répondre à vos attentes, la direction Fioul Industries de Total vous propose depuis le début de cette année 2013 une série de nouvelles prestations.

### L'enjeu technique et réglementaire

En tant que client, vous disposez déjà d'un accompagnement technique personnalisé par nos ingénieurs Conseil Assistance et Énergie.

Dans un environnement réglementaire de plus en plus complexe et contraignant, la direction Fioul Industries prévoit un dispositif complet

d'information et de veille autour des évolutions réglementaires qui se dessinent à l'horizon 2016. La plupart de nos clients apprécient les Diagnostics Techniques Réglementaires ou Approfondis qui permettent d'améliorer le rendement des installations et de réduire les émissions polluantes (n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre représentant commercial).

En outre, la direction travaille, depuis janvier 2013, sur une facturation électronique, un service gratuit attendu par la plupart d'entre vous. •



### CONTACT

Bernard Tison  
[bernard.tison@total.com](mailto:bernard.tison@total.com)  
Tél. : 01 41 35 93 45



La Lettre Fioul Industries est éditée par Total Raffinage Marketing, direction Fioul Industries. **Directeur de publication** : Agnès Dumesges. **Ont collaboré à ce numéro** : Didier Azoulay, Nellie Braz, Bruno Cargnelli, Vanessa Félix, Patrick Havil, Jean-François Gorostis, Charles Le Du, Bernard Tison. **Illustrations** : Gwendal Lescoul/Talkiewalkie. **Réalisation** : sequoia. Tél. : 01 42 12 20 00. **Raison sociale** : Total Raffinage Marketing - Société Anonyme au capital de 318 822 302 euros. **Siège social** : 24, cours Michelet, 92800 Puteaux - 542 034 921 RCS Nanterre.

**CONTACT** : Total Raffinage Marketing - 562, avenue du Parc de l'Île - 92029 Nanterre Cedex - Tél. : +33 (0) 1 41 35 93 45

