

**Grande Ile**  
**COMMERCE GENERAL**  
**SPECIALITES**  
**SOCIETAL**  
 Réseau de stations services  
**HSEQ**

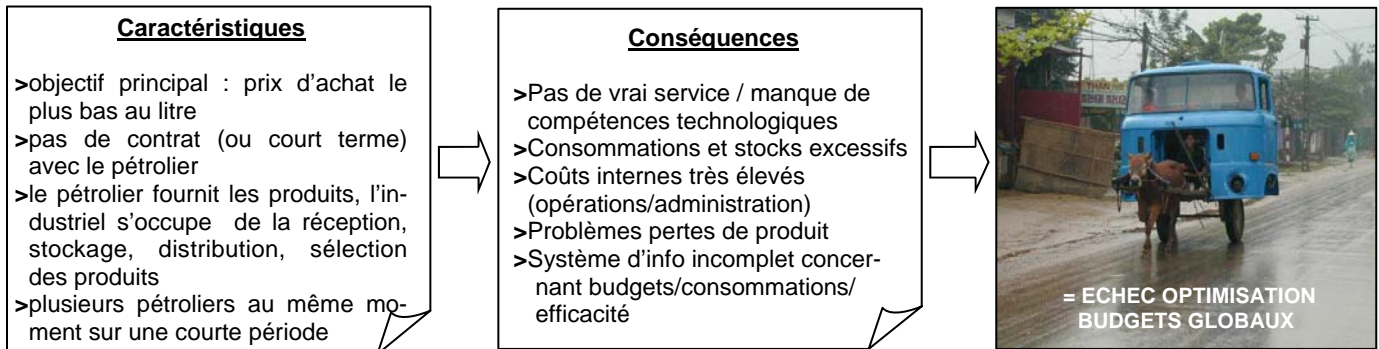
**Le rôle du Back office**  
**Lancement du projet COHERIS**  
**L'activité AVIATION**  
**L'Appui de TOTAL à l'Association « Pour que vive Maroala »**  
**Promotion de la Saint Valentin**  
**La sécurité routière : les gestes clés**



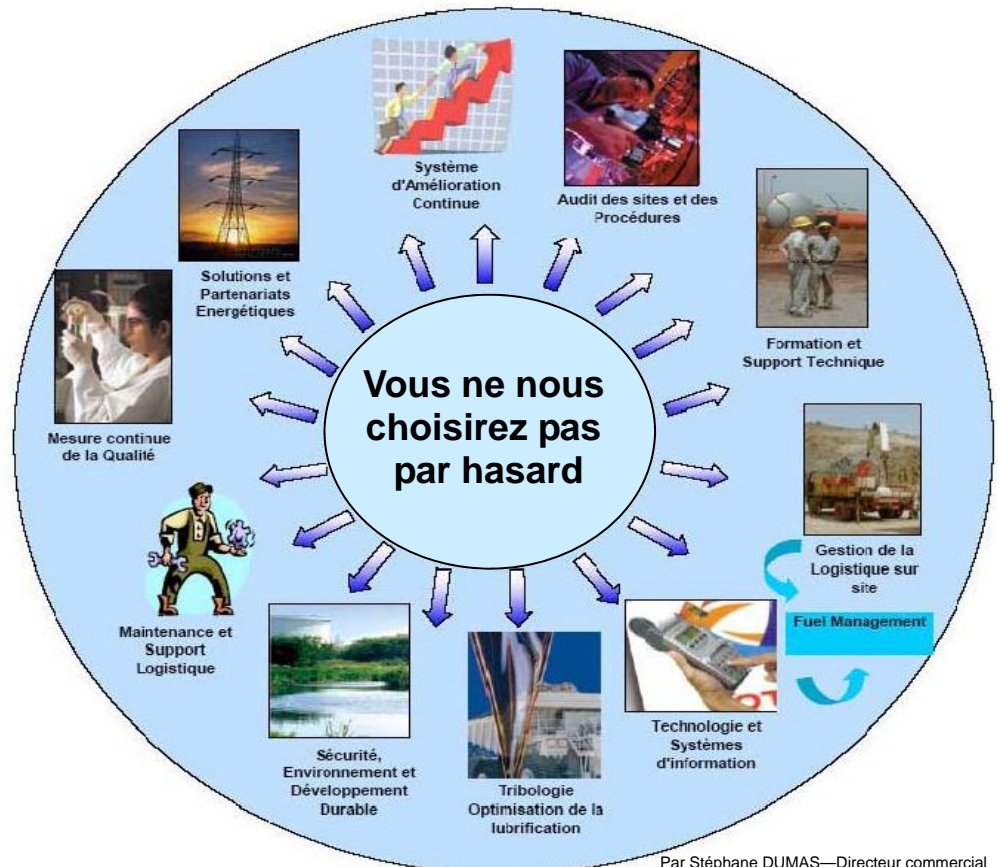
Quelque soit votre activité, le coût de l'énergie représente bien souvent une part significative de votre budget de fonctionnement. A ce titre, il est toujours trop élevé !

Je voudrais profiter de cette tribune pour aborder avec vous un sujet important : comment nous, chez Total, nous pouvons vous accompagner et vous aider à optimiser vos approvisionnements.

Permettez moi, en quelques mots, de rappeler les principes de la POLITIQUE D'ACHAT TRADITIONNELLE :



**Chez TOTAL,**  
 une gamme complète de produits et services à votre disposition



## Le rôle du **BACK OFFICE** !

Interview de  
Tantelimboahangy HARIJAONA,  
back office carte Grande île



AS : Bonjour Tantely, peux tu te présenter à nos lecteurs ?

TH : Bonjour Alexandra, je suis la nouvelle responsable du back office au sein du Service Grande Ile.

J'ai intégré TMM en 2007 en tant que stagiaire dans ce même service, après je suis passée au Service Administration des Ventes en tant qu'agent administratif des ventes durant 1 an et demi.

AS : Depuis quand as-tu donc rejoint l'équipe carte ?

TH : J'ai rejoint l'équipe en Juin 2009.

AS : Pourrais-tu nous éclairer sur ton poste de Back office carte, qui je le rappelle est le poste clé du service ?

TH : Le back office s'occupe principalement de l'aspect technique ; autrement dit c'est le back office qui :

- crée les cartes,
  - les paramètre,
  - les modifie,
  - exécute les demande de blocage
- et ce suivant les demandes de nos clients.

En plus, j'ai en charge l'exécution de toutes les demandes de chargements de cartes que ce soit au siège ou en province.

AS : Tu n'es pas en relation directe avec nos clients mais tu l'es avec nos gérants. Quel est ton rôle vis-à-vis d'eux ?

TH : Je dois :

-gérer l'attribution et le paramétrage des Terminaux de paiement de chaque station-service.

-et veiller à leur bon fonctionnement.

Pour ce, je suis en contact permanent avec eux.

AS : Aurais-tu un message particulier à faire passer à nos lecteurs ?

TH : Je souhaite que nos clients carte puissent être satisfaits du service que nous leur offrons.

Je les encourage à se manifester auprès du commercial en charge de leurs comptes pour toute demande de renseignements .

La carte Grande île est un outil simple à utiliser et efficace dans le sens où vous pouvez enfin gérer le poste carburant sereinement et ce grâce aux nombreuses options de contrôle disponibles.

AS : Tantely, je te remercie pour ton intervention. Bonne continuation !

Propos recueillis par Alexandra SKANDAR



La carte *Grande Ile*,  
L'outil de gestion  
et de contrôle  
pour tous vos besoins.



Vous ne viendrez plus chez nous par hasard. **TOTAL**

Votre équipe **Grande Ile** - N'hésitez pas à nous contacter !

SKANDAR Alexandra  
ANDREMANISA Hantanirina  
RAKOTOZAFY Lalatiana

Responsable CARTE  
Commercial CARTE  
Front Office CARTE

P : 0320740569  
P : 0320740651

Ligne Directe : 22 515 71  
Ligne Directe : 22 515 80  
Ligne Directe : 22 515 69

Email : alexandra.skandar@total.com.mg  
Email : hantanirina.andremanisa@total.com.mg  
Email : lalatiana.rakotozafy@total.com.mg

# LE COMMERCE GENERAL

## COHERIS

Interview de  
Heritiana  
RAMAKAVELO



AS : Bonjour M. Heritiana, vous êtes en charge de l'activité AVIATION de Total Madagasikara et nouvellement nommé ADMINISTRATEUR du projet COHERIS. Pourriez-vous en quelques mots expliquer à nos lecteurs en quoi consiste ce projet ?

HR : Pour renforcer notre relation et afin de répondre aux exigences de nos fidèles clients, nous avons mis en place le logiciel Coheris qui centralisera l'ensemble des problématiques auxquelles ils sont confrontés afin de leur apporter dans les meilleurs délais une solution adéquate .

Cet outil permettra à Total de constituer une base de données et d'anticiper les situations récurrentes afin de mettre en oeuvre des plans d'actions efficaces dont l'objectif sera d'offrir le meilleur service à nos clients .

AS : Le démarrage sera effectif à quelle date ?

HR : Pour la filiale de Total Madagasikara, le lancement officiel de Coheris se fera le 18 février 2010.

AS : Quels avantages apportera Coheris à nos fidèles clients ?

HR : Nous serons à l'écoute des besoins, des remarques de nos clients sur l'ensemble de notre activité, et ce afin de leur donner pleinement satisfaction quant à la qualité de nos services.

AS : Quel sera le délai de traitement des réclamations ?

HR : L'objectif est de solutionner le problème dans les 48 heures qui suivent la réception de la réclamation.

Il est probable que le traitement de certaines réclamations exigera des recherches plus approfondies qui nécessiteront bien entendu un délai supplémentaire. Dans tous les cas nous traiterons toutes les réclamations de manière prioritaire.

AS : Est-ce qu'un numéro vert sera mise à disposition de nos clients ?

HR : Pour le moment, les numéros suivants :

22 390 40 / 032 05 390 40 / 22 385 11 / 032 05 385 11 sont à la disposition de nos clients.

En cas de changement, nous ne manquerons pas de le communiquer.

Propos recueillis par  
Alexandra SKANDAR

## MARCHE DU BITUME DESTINE AUX CHANTIERS ROUTIERS POINT A TEMPS



Interview de  
Mme Léoni,  
gérante de l'entre-  
prise Mangolia

Le bitume fourni par Total est adapté à tous les chantiers routiers notamment les chantiers point à temps. Notre entretien avec Mme Léoni, Gérante de l'Entreprise MANGOLIA, spécialisée dans l'entretien routier et ouvrage, nous amène sur les travaux réalisés sur la RN6.

**TM : Pouvez-vous nous citer quelques travaux routiers qui ont déjà réalisés par votre Entreprise jusqu'ici dans la région Nord**

**MANGOLIA** : Notons qu'il s'agit surtout de chantier routier point à temps c'est-à-dire un entretien sur une portion de route et un endroit bien déterminé. Ce n'est donc pas une réhabilitation. Nous avons pour la première fois travaillé sur l'axe RN6 en 2006, en consortium avec une entreprise de BTP à Ambilobe et nous avons fait l'entretien de la portion Diégo- Ambilomagodra (PK 114). Nous restons toujours sur cette partie entre Diégo et Ambilobe et actuellement, nous sommes en plein chantier entre le PK 62-Antsakoabe et Besaboba.

Néanmoins, depuis 2009, nous avons obtenu des marchés en plein centre de Diégo même, entre autres celui de la route SCAMA en face du CEG. Il y avait aussi fin 2009 l'entretien de la route Diégo- Ramena vers la descente de la plage Ramena.

Notons que tous ces marchés étaient lancés soit par l'ARM (Autorité Routière de Madagascar) soit directement par le Ministère des Travaux Publics.

**TM : Donc vous êtes client de Total depuis 2006 alors ?**

**MANGOLIA** : Effectivement, nous avons pris du bitume chez Total depuis 2006 pour notre chantier à la PK 114. Nous avons toujours pris le bitume de type 50/60 ou 60/70 car le degré de viscosité nous convient et il est adapté à tous les agrégats utilisés. La proportion de pétrole utilisé nous permet également d'avoir une bonne imprégnation. D'ailleurs, nous sommes également client de Total en pétrole depuis longtemps.

**TM : Comment trouvez-vous l'adaptabilité de notre bitume par rapport aux chantiers routiers ?**

**MANGOLIA** : D'abord, sa durée de vie est satisfaisante. S'il s'agit d'enrobé c'est-à-dire du bitume mélangé avec des agrégats fabriqués d'une manière optimale, la durée de vie peut aller jusqu'à 20 ans.

Rappelons que le cahier des charges nous impose 3 types de revêtement de route : il y a d'abord le type **monocouche**, c'est-à-dire un simple revêtement d'enduits superficiels, le **bicouche** qui s'obtient avec une couche supplémentaire et l'**enrobé** qui est un mélange parfait de bitume et d'agrégats.

Le bitume que nous utilisons est adapté à tous ces types de travaux et également aux conditions climatiques.

Le bitume peut être enrobé à chaud c'est-à-dire que les agrégats ont été chauffés et mélangés directement avec du bitume selon une certaine proportion.

On peut aussi utiliser du bitume enrobé à froid c'est-à-dire que le bitume est chauffé préalablement, auquel on ajoute ensuite une certaine proportion de pétrole, puis les agrégats.



**TM : Parlez-nous enfin de l'approvisionnement. Est-ce qu'il y a un blocage jusqu'ici ?**

**MANGOLIA** : Non, même si le bitume ne se procure pas sur place. Nous avons déjà un camion que nous louons en permanence pour faire la navette entre Majunga, lieu de stockage du bitume et Diégo. Comme le délai entre le lancement de l'appel d'offres et l'adjudication du marché prend un certain temps, cela nous permet de constituer suffisamment de stock. A titre d'exemple, le marché que nous exécutons actuellement a été lancé en juillet 2009.

Propos recueillis par Mirija RASOLOHARISON—  
Chef d'agence TOTAL à Diego

Votre équipe Commerce Général - N'hésitez pas à nous contacter !

RALIJAONA Alban Thierry  
RAMAKAVELO Hobinirina  
RABETAFIKA Mireille  
RAKOTOVOLOLONA Gloria

responsable CG  
Inspecteur commercial  
Inspecteur commercial  
Inspecteur commercial

P : 0320740522  
P : 0320740565  
P : 0320720271  
P : 0320740652

Ligne Directe : 22 515 72  
Ligne Directe : 22 515 82  
Ligne Directe : 22 515 83  
Ligne Directe : 22 515 84

Email : alban.ralijaona@total.com.mg  
Email : hoby.ramakavelo@total.com.mg  
Email : mireille.rabetafika@total.com.mg  
Email : gloria.rakotovololona@total.com.mg

# LES SPECIALITES

## GAZ TOTAL

La Bouteille de 6 KG et ses accessoires



Io ny brûleur.  
Mizara roa izy io ka tokony atambatra  
Misy pas de vis izy io :  
ahodina manaraka izany, ary hidina  
mafy hatramin'ny farany



Pas de vis ihany koa ny hidiran'io brû-  
leur io eo amin'ny tavoahangy.



Amin'ny fanondro no itazomana ny  
lohan'ny brûleur mba ahintsy tsara ny  
fihidirany, ary ny tanana ilany manodi-  
na ny vatany.



Avy eo apetraka eo ambonny tavoahan-  
gily toko telo.

Marihina fa azo itokisana ny hamafisa-  
n'io toko io, ary mahazaka lanja hatra-  
min'ny 50 kg. Tsy atahorana ny hianje-  
ra ny vilaninao eo amboniny



Arehitra aloha ny afokasoka, izay vao  
ahodina ilay bokotra mainty mandefa  
ny gaz.

Io bokotra mainty io ihany koa no  
manamafy na manalefaka ny afo  
araka izay tianao.



Toy izao ny afo rehefa mirehitra tsara.  
Manga, tsy misy mena na mavokely.  
Raha tsy mirehitra tsara ny afo,  
dia : Mainty ny vody vilany  
Mora lany ny tavoahangy

## Nouveaux prix Gaz depuis le 2 Février 2010

		CONSIGNE	ACCESSOIRES	RECHARGE	DETENDEUR	FLEXIBLE
TANA	6 KG	20 000	17 400	24 200	-	-
	12,5 KG	30 000	-	49 700	15 600	15 600
	39KG	110 000	-	148 400	15 600	15 600
TAMATAVE FIANARANTSOA	6 KG	20 000	17 400	24 200	-	-
	12,5 KG	30 000	-	49 700	15 600	15 600
TULEAR	6 KG	20 000	17 400	27 300	-	-
	12,5 KG	30 000	-	57 300	15 600	15 600
FORT DAUPHIN	6 KG	20 000	17 400	29 900	-	-
	12,5 KG	-	-	63 300	15 600	15 600
DIEGO	6 KG	20 000	17 400	27 000	-	-
	12,5 KG	-	-	57 000	15 600	15 600

Votre Responsable GAZ : Hans RAMAHAY MANDIMBY— 032 07 202 50

## L'activité AVIATION de Total à Madagascar



### Les chiffres clés

- Un marché global de 65 000 m3 par an
- 15 Dépôts AVIATION
- 60 avitailleurs et personnels aviation qualifiés, et disponibles 7j / 7j au service de la clientèle .

Total commercialise les carburants aviation suivants :

### JET A-1

Carburéacteur (JET A-1) pour les aéronefs équipés de moteurs à turbines (carburant de couleur variant d'incolore à jaune paille) étiquette en lettres blanches sur fond noir).



### AVGAS 100LL

AVGAS 100LL pour les avions équipés de moteurs à pistons (aviation légère), carburant à fort indice d'octane (essence de couleur bleue, étiquette en lettres blanches sur fond rouge).



Le JET A1 est le carburant le plus couramment utilisé dans le monde de l'Aviation . Les spécifications du JET A1 répondent aux exigences de qualité des compagnies Aériennes et pétrolières internationales : **L' AFQRJOS.**

**AFQRJOS** (Aviation Fuel Quality Requirements for Jointly Operated Systems) exigences de qualité des carburants aviation , élaborée par les membres du JIG et résumant les caractéristiques les plus contraignantes des 2 spécifications internationales majeures : Def Stan 91-91 et ASTM D1655.

**JIG** Joint Inspection Group : corps interprofessionnel constitué de représentants des compagnies pétrolières suivantes : ENI, BP, ExxonMobil, Kuwait Petroleum Intl, Shell, Statoil, Chevron et Total. Des inspections, appelées "inspections JIG", sont menées à tour de rôle par ces compagnies pétrolières une fois par an et pour le compte de tous les partenaires pour vérifier la conformité et la qualité des installations.

Depuis dix ans Total Madagasikara a offert à ses clients AVIATION la meilleure qualité de service avec :

- Des produits disponibles toute l'année à travers ses dépôts ,
- Un contrôle et suivi périodique de la QUALITE de ses produits
- Des équipements aux normes de sécurité liées à l'activité AVIATION
- Une mise aux normes des installations de STOCKAGE

Les moyens de mise à bord du produit sont :

• Camions avitailleurs



• L'Oléoserveur via un oléoréseau



**Un oléoréseau** : une installation de tuyauterie enterrée qui forme une boucle sur laquelle des bouches d'hydrant sortent du sol à proximité des parkings avions. Ce réseau d'hydrant est utilisé pour livrer le carburant directement à l'avion à travers **un oléoserveur** . **Un oléoserveur** est une unité de filtration/comptage/régulation roulante constituant la dernière barrière d'assurance qualité avant la mise à bord du carburéacteur JET A1



Depuis 2003, Total a mis en place la carte Grande Île sur ses dépôts aviations. L'objectif étant de réduire la manipulation d'argent liquide et d'améliorer la gestion et le contrôle des transactions pour le client.

Responsable Aviation : Heritiana RAMAKAVELO—032 07 405 60

## Pour que vive MAROALA

L'Association " Pour que vive Maroala" oeuvre dans l'humanitaire dans la région de Maroala, district de Marovoay en Province de Majunga.

C'est un village de 4000 habitants isolé 6 mois par la saison de pluies.



Total Madagascar soutient cette association depuis 2008, à travers la dotation de carburant pour le fonctionnement du bateau hôpital et du bateau ambulance, mis en place par l'association.

Une dotation d'environ 5000 litres de carburant par an est destinée à ce projet. Grâce à notre contribution, la population de Maroala peut jouir de la gratuité du bateau ambulance.

Ces deux unités médicalisées fluviales permettent aux habitants de la région qui vivent sans soins médicaux de base, d'être soignés, vaccinés et informés contre les grandes endémies, en particulier le paludisme et la bilharziose.



Total Madagascar poursuit son engagement pour 2010 et avance de pair avec l'association vers le même objectif: "Pour que vive Maroala".

## PATH

### Programme d'Amélioration du Transport d'Hydrocarbures

La distribution de produits pétroliers est une chaîne. Total Madagasikara, en partenariat avec tous les grands acteurs du transport routier d'hydrocarbures s'est donnée pour objectif d'en renforcer les maillons.

Pour optimiser la sécurité des transports, il fallait faire évoluer les comportements des opérateurs et améliorer l'état du parc de véhicules.

Bien que la mise en place d'une réglementation nationale adaptée reste toujours au stade de la réflexion, la fiabilité de la distribution des produits pétroliers a été renforcée par un contrôle à l'entrée de tous les dépôts, des contrôles périodiques des camions/citernes et la formation des chauffeurs.

Le PATH a débuté en 2003 dans le cadre du programme GSB (Growing Sustainable Business) du PNUD.

Le nombre de stagiaires (chauffeurs, aides chauffeurs, gendarmes) formés:

2006 : 756

2007 : 623

2008 : 582

2009 : 871 dont 230 stagiaires de Total et 27 gendarmes.

La formation initiale est dispensée en 5 jours.

Un recyclage est fait tous les 2 ans.

La formation est délivrée par des professionnels qualifiés notamment par l'APTH - France.

Une attestation et un manuel du chauffeur sont délivrés à chaque stagiaire ayant participé avec succès à la formation.

Par Jeannot RABEMANANTSOA—Responsable Supply

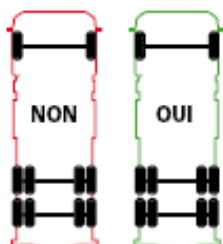
## CONSEILS : La sécurité routière

### CHECK-LIST RIGOUREUSE !

Les pneumatiques contribuent à deux fonctions principales :  
une bonne tenue de route et un bon freinage.



Indicateur d'usure  
La profondeur des sculptures doit être supérieure à 1,6 mm.



Les pneus montés sur un même essieu doivent être identiques.



### • LES DANGERS D'UN SOUS-GONFLAGE

- La dislocation ou l'éclatement du pneumatique.
- La mauvaise tenue de route.
- L'accélération de l'usure du pneu.
- La dégradation d'autres systèmes de sécurité : système antipatinage et antibloquant, système de régularisation de la traction.
- L'augmentation du risque d'aquaplanage.
- Sur consommation de carburant

Mieux vaut ne pas manquer d'air...

### EN CAS D'ÉCLATEMENT

- Gardez votre calme.
- Maintenez fermement le volant afin de rester dans votre trajectoire.
- Freinez par petites touches.
- Évitez surtout de débrayer et de freiner violemment, vous risqueriez de provoquer un tête à queue.

### • J'attache ma ceinture de sécurité.



### EN CAS D'ACCIDENT :

La violence du choc est multipliée par 10 sans ceinture.

La ceinture protège contre l'éjection et les risques d'écrasement par la cabine !

Le port de la ceinture est obligatoire dans tous les camions pour le conducteur et le passager.

reste indemne    blessures graves    mort

### EN ROULANT

Je surveille :

- le bruit du moteur,
- les fumées,
- les odeurs,
- la consommation,
- le tableau de bord.



La suite dans la prochaine édition ...