



Charte Qualité

Relations Actionnaires
Individuels

Nous attachons une grande valeur à nos relations avec nos actionnaires individuels qui forment un groupe fidèle et stable. C'est pourquoi nous cherchons à développer avec vous une relation durable bâtie sur la confiance et le dialogue.

Le service Relations Actionnaires Individuels s'engage à :

Être disponible et réactif

- Nous mettons à votre disposition un **service dédié** pour répondre à vos questions. Le service Relations actionnaires individuels est disponible du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h au :
 - > 0 800 039 039 depuis la France
 - > +32 (0)2 288 3309 depuis la Belgique
 - > +49 30 2027 7700 depuis l'Allemagne
 - > +44 (0)20 7719 6084 depuis le Royaume-Uni
 - > +1 713 483 5070 depuis les États-Unis
 - > +33 (0)1 47 44 24 02 depuis les autres pays

- Aucune question sans réponse. **Nous traitons tous vos e-mails et vos courriers sous trois jours ouvrés** lorsqu'ils nous sont adressés par e-mail à actionnaires@totalenergies.com ou par courrier à l'adresse suivante :

TotalEnergies SE
Service Relations actionnaires individuels
2, Place Jean Millier
Arche Nord – Coupole/Regnault
92078 Paris La Défense Cedex
France

Être proche de vous

- Nous organisons l'**Assemblée générale de TotalEnergies**, moment fort de démocratie et de dialogue actionnarial de la Compagnie.
- Nous venons à votre rencontre lors de **réunions actionnaires** programmées sur l'ensemble du territoire français et lors de **salons actionnaires** qui se tiennent dans différents pays (France, Belgique, Royaume-Uni...)*. Nous vous proposons aussi des **webconférences** interactives afin d'échanger avec vous, même à distance. Une quinzaine de rencontres sont organisées tous les ans.
- Dans le cadre du **Cercle des actionnaires****, nous vous proposons chaque année des événements vous permettant de mieux connaître les activités et les engagements sociétaux de la Compagnie, d'effectuer des visites de sites industriels*** pendant lesquelles vous êtes en contact direct avec les réalités de la Compagnie et pouvez partager avec ses salariés*.

Vous apporter une communication de qualité

- Transparence et égalité de traitement de nos actionnaires sont les principes qui guident nos actions. Nous nous engageons à vous tenir informés régulièrement en favorisant la voie électronique afin de réduire notre empreinte carbone :
 - > Nous mettons en ligne toutes les informations utiles sur **totalenergies.com dans la rubrique actionnaires**.
 - > Nous réalisons trois fois par an le **Journal des actionnaires (JDA)** qui est accessible à tous sur totalenergies.com et envoyé sous format digital lorsque nous avons connaissance de votre adresse e-mail.
 - > Nous vous adressons 7 à 8 **Webzines** par an lorsque nous disposons de votre adresse e-mail pour vous tenir informés des dernières actualités de la Compagnie.
 - > Nous réalisons chaque année le **Guide de l'actionnaire**. Il reprend les informations essentielles à connaître quand on est actionnaire de TotalEnergies.
 - > Nous diffusons les messages des grands événements financiers de la Compagnie (Résultats annuels, Assemblée générale et Investor Day) sur **Twitter** et **LinkedIn**.
- Nous assurons la traçabilité de toutes vos demandes et de chaque réponse écrite que nous vous apportons, dans le respect de la réglementation sur la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles.

Assurer une démarche d'amélioration continue

- Nous sollicitons l'avis d'un **Comité Consultatif d'Actionnaires** sur nos différents dispositifs de communication via une plateforme d'échanges en ligne et lors de rencontres (au moins deux par an*).
- Chaque année, nous envoyons une enquête de satisfaction à tous nos actionnaires abonnés à nos communications financières par e-mail, afin d'**évaluer la qualité** de nos services.
- Après chaque événement du Cercle des actionnaires**, nous vous envoyons un questionnaire de satisfaction afin de **recueillir votre avis**.
- Depuis 2010, le service Relations actionnaires individuels est **certifié ISO 9001 : 2015**.

* Lorsque les conditions sanitaires le permettent. ** Le Cercle des actionnaires est uniquement francophone. *** En France et en Belgique uniquement.