

# HORIZON.MAG

LE MAGAZINE DES COLLABORATEURS D'ENGIE

#14

Juin 2015

---

## GDF SUEZ devient ENGIE

Nous avons tous les talents pour  
inventer les énergies de demain  
et maintenant un nouveau nom  
pour le faire savoir.

---

The ENGIE logo is displayed in a large, white, rounded font. It is positioned centrally over a background of a calm body of water reflecting a bright sky. The water's surface is covered in fine, shimmering ripples. In the distance, a range of low mountains or hills is visible under a clear, light blue sky. The overall color palette is dominated by various shades of blue and white, creating a clean and serene atmosphere.

ENGIE





**HENGKY OKY & FANI NUR UMRI**

Ils sont techniciens dans la centrale thermique de Paiton située sur l'île de Java en Indonésie. Ils ont tous les deux suivi le programme de formation mis en place par la filiale du Groupe IPMOMI (International Power Mitsui Operation and Maintenance Indonesia) pour anticiper les besoins de recrutement de techniciens qualifiés et opérationnels.

**RETROUVEZ-LES PAGE 44**

## ILS ONT CONTRIBUÉ À LA RÉALISATION DE CE NUMÉRO

### 1 JASMIN AMM

Elle est ingénieure et travaille au cœur du complexe hydroélectrique de Pfreimd, situé dans la région de Nuremberg dans le sud-est de l'Allemagne.

**RETROUVEZ-LA PAGE 30**

### 2 LAURENT FLEURY

En charge des services Prestige & Accueil du public chez Cofely Services en Île-de-France. Il met en place dans les musées des solutions sur mesure, pour garantir des conditions optimales de conservation aux œuvres exposées.

**RETROUVEZ-LE PAGE 16**

### 3 JEROEN WIELING

En tant qu'ingénieur spécialisé dans l'Exploration et la Production, il travaille maintenant en Norvège dans le cadre du *Graduate Development Program*.

**RETROUVEZ-LE PAGE 40**

### 4 TOBIAS WILL, ULRICH POPPE, HERBERT WILL AND ARNOLD HINDRIKS

Tous travaillent sur le site d'E&P Deutschland à Schneeren au nord de l'Allemagne. Ils assurent la production de gaz naturel tout en garantissant la sécurité de l'approvisionnement et des équipes terrain.

**RETROUVEZ-LES PAGE 32**



© Arnaud Corpet



© M. Kümnick



© ENGIE / Haga-Jan Inge



© Arnaud Corpet

# sommaire

06

## ÉVÉNEMENT

07

UN NOUVEAU NOM  
UN PROJET D'ENTREPRISE

09

UNE NOUVELLE ORGANISATION

12

## DOSSIER

### LE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

Les attentes et besoins des clients évoluent, avec eux, les offres proposées par le Groupe. Qu'il s'agisse d'États, de collectivités, de particuliers ou de clients grands comptes, ENGIE met en place des offres adaptées à leurs besoins et attentes. Le client inspire et guide la transformation du Groupe.

*En Turquie,  
le Groupe est  
le 3<sup>e</sup> plus grand  
distributeur de gaz  
naturel du pays  
avec plus de 300 000  
clients.*



Techniciens de maintenance à Peckensen en Allemagne, vérifiant la pression de la station.

# 22

## ACTUS

Le financement participatif a le vent en poupe

Géothermie : une chaleur d'avenir

La mer, source d'énergie pour le Groupe



© Arnaud Corpet

# 28

## FOCUS PAYS

### À LA RENCONTRE DE NOS ÉQUIPES EN ALLEMAGNE

L'Allemagne est une des places fortes d'ENGIE en Europe. Le Groupe y dispose d'activités variées dans l'ensemble de ses filiales. Reportage aux quatre coins du pays.



# 34

## TALENTS

### ENGIE S'ENGAGE POUR LA FORMATION DES JEUNES

Le Groupe accueille et forme des alternant(e)s dans toutes ses filiales et rappelle ainsi son attachement à la formation et au recrutement de jeunes talents motivés.



© L. Defontaine/bert

# 46

## ENGAGEMENT

Au Mexique, découverte d'un projet soutenu par Rassembleurs d'Énergies pour favoriser l'accès à l'énergie pour tous.

© Sipa Press/ S. Salom-Gomis



© ENGIE / Miro / Baillieux Cyril

GDF SUEZ est maintenant



Parce que le monde change et avec lui toutes nos énergies, GDF SUEZ devient ENGIE. ENGIE, investi dans la créativité de chacun et la collaboration de tous, pour mener à bien la transition énergétique.

engie.com

By people for people

---

"NOUS AVONS TOUS LES TALENTS POUR INVENTER LES ÉNERGIES DE DEMAIN ET MAINTENANT UN NOUVEAU NOM POUR LE FAIRE SAVOIR."

---

# "Un projet d'entreprise au service du développement de notre Groupe"

## Un nouveau nom qui porte haut et fort le futur de notre Groupe

Le monde de l'énergie connaît de profonds bouleversements et cette transformation s'accélère. La transition énergétique est aujourd'hui une réalité pour laquelle nous avons de grandes ambitions et une vraie responsabilité. Le monde change et avec lui toutes nos énergies.

**C'est pourquoi, afin d'accompagner et signifier la transformation de notre Groupe, nous avons pris la décision de nous doter d'un nouveau nom.** Un nom simple et fort, un nom qui évoque l'énergie pour tous, dans toutes les cultures, et qui incarne l'ensemble de nos valeurs et de nos métiers. Ce nouveau nom représente un nouveau jour qui se lève sur le monde des énergies. Je suis fier de partager avec vous ce nouveau nom, qui porte haut et fort le futur de notre Groupe : ENGIE.

Avec ce nouveau nom, nous voulons affirmer aujourd'hui que l'énergie est l'affaire de tous : collaborateurs, clients, actionnaires et partenaires. Collectivement, nous sommes aujourd'hui les architectes de l'énergie. Nous devons oser, agir, être optimistes et bâtir ensemble les solutions de demain qui changeront le quotidien de tous. Nos équipes sont pleines d'imagination et d'envie. Partout dans le monde, vous apportez une expertise forte et reconnue. Avec ENGIE, nous affirmons encore plus clairement notre volonté d'être un acteur majeur de la transition énergétique dans le monde. Nous devons aujourd'hui nous mobiliser pour repenser ce monde de l'énergie, innover, rassembler et faire grandir toutes les idées : œuvrer pour une énergie mieux vécue, mieux comprise, mieux consommée, bref pour toutes les énergies qui apportent une meilleure qualité de vie.

Si le changement de nom concerne aujourd'hui la marque corporate et les représentations pays, notre volonté est aussi de rationaliser et simplifier notre portefeuille de marques pour renforcer notre lisibilité et notre notoriété. **Notre objectif est bien One Company, One Brand.** Nous avons d'ores et déjà ouvert une réflexion sur la déclinaison de ce nom au sein des différentes entités du Groupe et dans tous les pays. Celle-ci s'inscrit dans le cadre et le calendrier de notre projet d'entreprise. Un Groupe de travail piloté par la Direction des Communications a été mis en place à cet effet.

## Un projet d'entreprise ambitieux, rationnel et collaboratif

Pour écrire ce nouveau chapitre de notre histoire, notre Groupe peut s'appuyer sur un socle solide et des priorités stratégiques bien établies : il s'agit d'être leader de la transition énergétique en Europe et l'énergéticien de référence dans les pays à forte croissance. Cette stratégie a guidé nos actions au cours des deux dernières années et porte aujourd'hui ses fruits. La décarbonisation, la décentralisation et la digitalisation constituent, avec l'efficacité énergétique, les fondements de la transition vers une économie à faible carbone. Le dossier principal de ce magazine, qui traite notamment de l'évolution des attentes de nos clients, confirme ces prérequis et nous invite à réfléchir sur les solutions de demain. Aussi, pour répondre à ces nombreux défis, nous avons – avec Isabelle Kocher et l'ensemble du Comité de Direction – lancé un nouveau projet d'entreprise.

**Le premier objectif que nous poursuivons à travers ce projet est évidemment d'accélérer le développement du Groupe** car nous devons rester offensifs pour continuer à créer de la valeur et générer une croissance plus forte. **Le deuxième objectif, c'est justement de protéger cette capacité à créer de la valeur dans la durée** et de faire plus que jamais d'ENGIE un Groupe utile aux Hommes. L'expression même de la mission d'ENGIE

doit faire coexister deux dimensions impossibles à hiérarchiser : apporter l'énergie au plus grand nombre tout en limitant nos impacts environnementaux. **Le troisième objectif consiste à faire de ce grand projet d'entreprise un projet dont nos collaborateurs seront les artisans et les ambassadeurs.** Dans un monde de l'énergie qui va devenir très diversifié, très local, vous devez jouer, toutes et tous, un rôle essentiel pour démultiplier notre efficacité.

Un projet ambitieux au service du développement de notre Groupe – que nous vous présentons en détails dans ce magazine – et dont les jalons seront posés tout au long de l'année 2015.

**GÉRARD MESTRALLET**  
Président-Directeur Général

# "UN PROJET BÂTI AVEC ET PAR LES ÉQUIPES"

**ISABELLE KOCHER**

*Directeur Général Délégué en charge des opérations*

**N**otre projet d'entreprise sera le vecteur d'accélération de la mise en œuvre de la stratégie du Groupe, il donnera encore plus de souffle à notre ambition et permettra à chacun d'entre vous de se sentir pleinement associé à cet élan collectif d'ENGIE au service de nos clients. Pour

parvenir, plusieurs conditions de succès : tout d'abord, ce projet doit être bâti avec et par les équipes. Vous serez tous les acteurs mais aussi les bénéficiaires de ce projet. Car ce projet doit être incarné par l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Deuxièmement, **il nous faut créer un ancrage renforcé dans les territoires.** La transition énergétique est visible partout massivement. La manière dont elle sera mise en œuvre sera très différente d'un territoire à l'autre. Il nous faut nous adapter à chaque cas en jouant de tous nos savoir-faire, en rassemblant tous nos métiers, il nous faut développer une forte adhérence avec le terrain, pour devenir un groupe multi-local. En nous appuyant sur l'ensemble des savoir-faire d'ENGIE, il faut que nous renforçons la visibilité du Groupe. Nous avons déjà de très belles plateformes dans certains pays, mais ce

n'est pas partout le cas. Il faut maintenant que nous fassions du Groupe un acteur majeur, un partenaire respecté, connu, identifié partout.

---

"VOUS SEREZ TOUS LES ACTEURS MAIS AUSSI LES BÉNÉFICIAIRES DE CE PROJET."

---

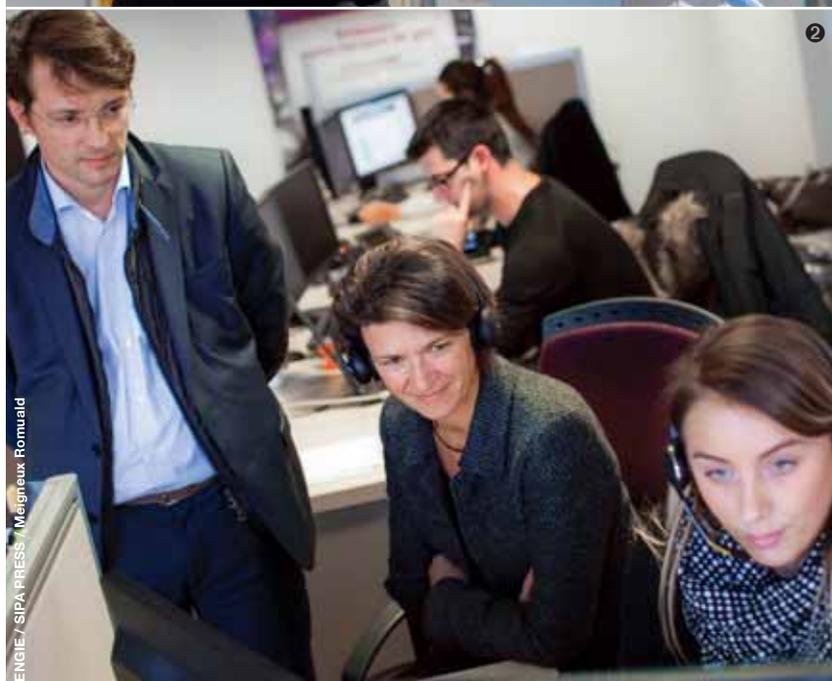
Troisièmement, nous devons aussi être un Groupe ouvert au dialogue avec ses clients et parties prenantes, **nous devons être un architecte énergétique à leur service, un Groupe visionnaire qui porte les débats du monde de demain.** Nous devons pour cela monter en gamme dans la relation

avec nos clients, avec nos partenaires, avec les États, avec les parties prenantes, pour arriver à nous placer à la racine des enjeux.

Ensuite, **nous devons être un Groupe entrepreneurial et innovant, mixant digital et énergie, vitrine des technologies les plus modernes.** L'exigence d'innovation irrigue déjà notre Groupe, nous devons amplifier ces efforts.

Par ailleurs, nous devons être un Groupe qui fonctionne en réseau. **Nous allons chercher à développer des réseaux, à travailler beaucoup plus en transversalité à l'intérieur du Groupe,** parce que nous devons être plus rapides à adopter les bonnes pratiques, où qu'elles soient, plus rapides à utiliser toutes les compétences, d'où qu'elles viennent.

Enfin, nous devons toutes et tous être animés par une mission, des valeurs, des convictions communes. Nous serons un Groupe multi-local, mais nous serons aussi «one company».



*Isabelle Kocher s'est rendue en janvier dernier sur le site industriel de GLOW en Thaïlande (1) et a visité en février, le centre d'accueil téléphonique de DolceVita à Paris (2).*

# UNE NOUVELLE ORGANISATION

**N**ous travaillons désormais en mode projet pour proposer une organisation cible qui aura vocation à devenir effective début 2016. Au-delà des organigrammes, la vraie transformation sera dans nos modes de fonctionnement. Elle sera guidée par quatre grands principes.

## Premier principe, un principe de responsabilisation

Il s'agit d'abaisser le centre de gravité du Groupe, et de piloter le Groupe et sa performance non plus sur 5 grandes Branches d'activités mais sur 24 entités opérationnelles, 24 BUs. Ceci pour avoir plus de souplesse, plus de réactivité.

## Deuxième principe, un principe territorial

Il s'agit de s'imprégner des écosystèmes locaux en privilégiant la dimension du territoire par rapport à celle du métier. Ceci est d'autant plus nécessaire que le monde de l'énergie se décentralise. Nous avons donc choisi de privilégier, chaque fois que c'était possible, des entités de nature géographique à l'échelle d'un pays ou d'un ensemble de pays. Il y a cependant quelques exceptions à cette règle.

Première exception, la France. Par la taille des entités que nous gérons sur ce périmètre, par le fait aussi que nous avons dans cette géographie 4 entités régulées. Il y aura donc en France non pas une seule entité mais 8. Deuxième exception, ce que nous appelons la BU Generation, celle qui regroupe tous nos actifs thermiques et nucléaires en Europe. La constitution de cette entité a été l'une des principales réussites de la Branche Énergie Europe ces deux dernières années. Nous avons choisi de ne pas répartir ce regroupement par géographie et de le maintenir comme un ensemble qui est aujourd'hui extrêmement bien géré de manière très efficace. Troisième exception enfin, 5 entités qui sont aujourd'hui gérées de manière globale et resteront gérées de manière globale. Il s'agit de l'E&P, du GNL, de EMT, de Tractebel Engineering et de GTT (voir note de bas de page). Toutes les autres entités seront de nature géographique à l'échelle d'un pays ou d'un groupe de pays.

## Troisième principe, un principe de mise en réseau,

par la création de 5 lignes métiers fortes : chaîne du Gaz, production centralisée d'électricité renouvelable et thermique, solutions décentralisées pour les villes et les territoires, solutions pour les entreprises et enfin solutions pour les particuliers et les professionnels. Ces lignes métiers racontent notre stratégie, notre devenir, et nos convictions sur ce que sera demain le monde de l'énergie : la place du gaz qui, nous en sommes convaincus, sera croissante, la coexistence à l'avenir d'infrastructures centralisées mais aussi décentralisées de production d'énergie, la place enfin de l'efficacité énergétique pour les entreprises comme pour les particuliers.



© ENGIE / MIRO / Baillieu Cyril

En dialogue constant avec les entités, ces lignes métiers faciliteront la mise en œuvre de grands programmes et d'approches innovantes autour d'enjeux stratégiques forts. Elles serviront aussi à accélérer le développement de notre Groupe.

## Dernier principe, un principe de jeu collectif et de raccourcissement des chaînes de management

Une étude va être lancée sur la création d'un nouveau siège, un NewCorp global sur la base d'un fonctionnement direct à 2 niveaux entre ce NewCorp et ces BUs. Ce NewCorp sera issu à la fois du Corporate central d'ENGIE et du Corporate des Branches. Garant de la cohésion du Groupe, il assurera des fonctions au service des BUs avec expertise et réactivité. Il s'agit également de saisir cette opportunité pour revoir les processus de gestion du Groupe, pour aller vers moins de processus mais plus forts.

Au-delà de cette organisation, nous plaçons le développement des collaborateurs au cœur de notre projet. C'est à partir du développement des personnes que le Groupe pourra continuer à se développer et que nous pourrons servir au mieux les territoires. Cela s'incarnera concrètement dans des programmes variés : un plan de développement, de nouvelles responsabilités, des programmes de déploiement du potentiel de chacun, suivis sur l'ensemble du cycle de la vie professionnelle. Nous considérons que le développement des collaborateurs est la première responsabilité des managers.

*E&P : activités d'Exploration Production.*

*GNL : Gaz Naturel Liquéfié.*

*EMT : Energy Management Trading, activités de trading d'énergie.*

*Tractebel Engineering : entité de conseil en ingénierie globale.*

*GTT : Gaztransport & Technigaz, entité spécialisée dans la conception de systèmes de confinement à membranes cryogéniques pour le transport par bateaux et le stockage sur terre et en mer du GNL.*

---

Retrouvez tous les documents et éclairages pour comprendre notre projet d'entreprise : <http://notreprojet.engie.com/>  
Mot de passe : #projet

---



## "TRANSFORMER LES DÉFIS EN OPPORTUNITÉS"

GÉRARD MESTRALLET

**A**fin de préparer la mise en œuvre de ce projet avec les équipes et proposer des schémas d'organisation d'ici la fin du mois de juin, 4 chefs de projets viennent d'être désignés. **Jérôme Tolot** sera responsable des entités européennes non régulées. **Willem Van Twembeke** supervisera toutes les entités en dehors de l'Europe, à l'exception de la Chine. **Pierre Chareyre** supervisera les entités de pilotage global que sont EMT, GNL et E&P. **Didier Holleaux** pilotera les 5 lignes métiers, ainsi que Tractebel Engineering. **Sandra Lagumina** aura également vocation à rejoindre ces chefs de projets pour ce qui concerne les activités des infrastructures en France, la Chine et GTT.

**Ce projet d'entreprise est ambitieux, rationnel et collaboratif.** Il nous permettra, tous ensemble, de construire un ENGIE à la fois plus proche des territoires, plus proche de ses clients, plus structuré dans ses métiers et plus simple dans son fonctionnement. Toutes les évolutions d'organisation vont bien sûr s'inscrire dans le processus d'information et de consultation habituel de nos instances représentatives, dans le respect des valeurs du Groupe.

Nous nous donnons le temps de bien préparer notre transformation. Ainsi, nous souhaitons que la

nouvelle organisation, les nouveaux modes de fonctionnement soient en place début 2016. En attendant, nous devons délivrer les performances qui sont attendues de nous en 2015 et répondre aux attentes de nos clients et partenaires. L'organisation actuelle restera donc en place pendant toute l'année 2015 et mobilisera les énergies autour des objectifs fixés précédemment.

**Enfin, je voudrais terminer par un mot, un seul : la confiance.** Confiance en nos atouts, en notre excellence opérationnelle. Confiance en vous toutes et tous, parce que je sais que vous avez toujours su et vous saurez toujours vous mobiliser pour le succès d'ENGIE. Confiance en la solidité de notre Groupe parce qu'il a toujours prouvé qu'il savait transformer les défis en opportunités. Confiance enfin dans les valeurs qui fondent notre identité. Je crois que plus que jamais, nous sommes habités par l'envie profonde de servir mieux chaque jour à la fois nos clients et la société, l'envie d'incarner en quelque sorte la promesse que porte notre signature, celle d'être une entreprise utile aux Hommes. **Cette confiance est un socle, un socle solide sur lequel notre Groupe peut s'appuyer** aujourd'hui pour écrire, avec vous, un nouveau chapitre de son histoire.

---

"LA CONFIANCE EST UN SOCLE SOLIDE SUR LEQUEL NOTRE GROUPE PEUT S'APPUYER."

GÉRARD MESTRALLET

---



Photos © ENGIE / MIRO / Meysonnier Antoine



**GDF SUEZ Exploration & Production International.** Il est également **Directeur adjoint en charge des Activités Industrielles de la Branche Global Gaz & GNL.**

### **JÉRÔME TOLOT** (photo n°3)

Jérôme Tolot rejoint le groupe Lyonnaise des Eaux en 1982. Il devient successivement Directeur Général adjoint de Degrémont, Directeur Général du Groupe GTM et de Vinci, puis Président-Directeur Général de SITA. En 2002, il est nommé Directeur Général adjoint de SUEZ, membre du Comité Exécutif. De 2005 à 2008, il est Administrateur Directeur Général de SUEZ Énergie Services. En 2008, Jérôme Tolot devient membre du Comité Exécutif de GDF SUEZ, en charge de la Branche Énergie Services, puis en 2011, **Directeur Général Adjoint, en charge de la Branche Énergie Services.**

### **WILLEM VAN TWEMBEKE**

(photo n°4)

Willem van Twembeke a occupé à partir de 1991 plusieurs postes de Directeur de projets et Directeur de sites au sein de Tractebel Energy Engineering, principalement pour des projets internationaux. En 2000, il devient Directeur commercial d'EnerSur au Pérou. De 2001 à 2004, Willem Van Twembeke est Président-Directeur Général d'Electroandina S.A. au Chili. En 2004, il devient successivement PDG de Gas Natural de Lima y Callao, puis de SUEZ Energy Peru et d'EnerSur, au Pérou. En 2006, il est nommé Directeur Général adjoint de Trading et Portfolio Management d'Electrabel, en Belgique, puis en 2010 il devient Directeur des opérations de GDF SUEZ Energy Latin America, avant de prendre le poste de CEO de GDF SUEZ Energy Asia en 2011. Depuis 2013, Willem Van Twembeke est **Directeur Général Adjoint, en charge de la Branche Energy International.**

## **PRÉSENTATION DES CHEFS DE PROJETS**

### **PIERRE CHAREYRE** (photo n°1)

Pierre Chareyre a rejoint le groupe SUEZ en 1988. Il a occupé successivement les postes de Directeur des opérations financières de SUEZ ENVIRONNEMENT en 2001, puis en 2005 de Directeur Financier de SUEZ Energy International. En 2008, il prend le poste de Directeur Corporate Groupe en charge de la Direction des Investissements et des Acquisitions du Groupe, avant de devenir en 2010 Directeur Général et Administrateur de GDF SUEZ Trading. Il est nommé en 2012 **Directeur Financier Adjoint de GDF SUEZ.**

### **DIDIER HOLLEAUX** (photo n°2)

Didier Holleaux a rejoint Gaz de France en 1993, où il occupe successivement les postes de Directeur adjoint puis Directeur d'unités de la Direction de la Production et du Transport des régions Ouest et Centre Ouest. En 1997, il devient Managing Director de GDF Britain Ltd à Londres, en 2000 Directeur adjoint à la Direction Production Transport de Gaz de France, et en 2002 Directeur délégué d'EDF GDF Services. Didier Holleaux était depuis 2004 Directeur Délégué aux activités GNL de Gaz de France avant d'être nommé, en 2007, **Directeur Général de**

### **AMENÉE À LES REJOINDRE :**

### **SANDRA LAGUMINA**

Sandra Lagumina a intégré le groupe Gaz de France en février 2005 en tant que Directeur adjoint de la Direction de la Stratégie, en charge des relations institutionnelles. En février 2007, elle est nommée Directeur Juridique du groupe Gaz de France. Suite à la fusion entre Gaz de France et le groupe SUEZ en 2008, elle devient

Directeur Juridique du groupe GDF SUEZ et membre du Conseil d'Administration de GrDF. En avril 2013, elle est nommée **Directeur Général de GrDF (Gaz Réseau Distribution France).** Sandra Lagumina est également conseiller d'État et membre des conseils d'administration de Storengy, de GDF SUEZ IT et de DCNS.



© ENGIE / Bianchi Stéfano

DOSSIER

# LE CLIENT

## AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

*Rencontre avec le client  
TRM – Travaux Routiers  
de la Meurthe –  
à Hériménil (commune  
française proche de Nancy,  
en région Lorraine), pour  
lequel ENGIE a proposé  
une offre gaz, en prix fixe  
pour une durée de 2 ans.*





**D**ans un secteur en pleine mutation et à l'heure de la transformation digitale, le nouveau projet d'entreprise d'ENGIE fixe un cap : être l'architecte énergétique de ses clients – particuliers, industriels, tertiaires, collectivités territoriales ou États – en se concentrant sur les notions d'utilité et d'usage de leur énergie. Être orienté client nécessite une organisation interne résolument tournée vers cet objectif et l'implication de tous, pour monter en gamme dans la relation client et encourager la proximité terrain. Mesures de satisfaction, offres sur mesure ou élargies, innovation marketing, approche participative... les exemples à découvrir dans ce dossier illustrent les transformations déjà à l'œuvre dans le Groupe.

---

**14**

**Exceller** dans la relation client

**16**

**Accompagner** sur mesure les clients

**18**

**Innover** avec et pour les clients

**20**

**Diversifier** les offres commerciales

---

# EXCELLER DANS LA RELATION CLIENT

Le digital a révolutionné la relation client. La volonté stratégique d'ENGIE est d'instaurer une relation de confiance avec tous ses clients, par l'écoute et le dialogue, et d'améliorer continuellement ses services pour les fidéliser.

Focus sur des démarches très proactives.

## LES ENJEUX

- Connaissance du client, gestion, interaction... la relation client est le domaine qui évolue le plus sous l'effet de la digitalisation
- Les entreprises ne sont plus seulement jugées sur la qualité de leurs produits. Elles le sont également pour les prestations qui accompagnent ces produits

## LES RÉPONSES D'ENGIE

- La mise en place de dispositifs proactifs d'écoute et de dialogue qui favorisent l'expression du client
- Le lancement en 2014 de l'INRC, Institut National de la Relation Client, sous l'égide de grands groupes dont ENGIE, pour un pôle français d'excellence
- Le lancement en 2013 de l'*Executive Sponsors Program*, des Top managers du Groupe dédiés aux clients grands comptes pour nouer des relations privilégiées

## «L'esprit services DolceVita» en France pour la mesure de la satisfaction client

En France, la marque GDF SUEZ DolceVita est en contact permanent avec ses clients (10 millions et demi de contrats). Pour devenir l'entreprise préférée des Français dans le domaine de l'énergie, GDF SUEZ DolceVita a choisi l'écoute de ses clients, une écoute attentive et régulière, qui l'aide à comprendre ses attentes. «*Notre stratégie*, explique Jean-Philippe Ruiz, Chargé d'études clients à la Direction Marché des clients Particuliers (DMPA), est d'être irréprochables sur la qualité de la relation, un engagement qui nous différencie des autres fournisseurs d'énergie. Pour cela, nous avons deux dispositifs de mesure de

la satisfaction client. Le premier est un baromètre mensuel, réalisé auprès des clients avec lesquels nous avons eu un contact, quel que soit le canal (téléphone, site Internet, courrier, réclamation, email, appels sortants...). Les résultats sont analysés et communiqués à l'ensemble des directions et des collaborateurs de la DMPA, car faire part de l'évolution de la satisfaction client est essentiel pour améliorer, corriger et faire en sorte que les objectifs soient atteints.» L'autre dispositif, «L'esprit services DolceVita» est interactif et permet de mesurer, à chaud, la satisfaction des clients ayant souscrit une offre énergie ou un service *online* ou *offline*. «On sollicite l'avis de nos clients sur l'ensemble de nos services en envoyant un SMS ou un email, dans lequel on propose au client de voter avec un dispositif ultrasimple, en sélectionnant de 1 à 5 étoiles,



GDF SUEZ DolceVita a obtenu début 2015 le Premier Prix du Podium de la relation client, qui récompense en France les entreprises plébiscitées par les consommateurs pour la qualité de leur relation client.



## UNE RELATION EXEMPLAIRE AVEC AIRBUS

Grâce à la qualité de la relation nouée avec Airbus Group et à l'excellence des prestations menées jusqu'alors par Cofely, le client a souhaité confier à un seul intervenant, Cofely, les prestations de gestion des installations, chaud-froid-ventilation et électricité principalement, pour 7 sites en France.

© Cofely Services France

puis de laisser un commentaire s'il le souhaite. On reçoit énormément de réponses, 450 000 votes et plus de 70 000 commentaires déposés sur le site Internet à ce jour. C'est important que le client puisse s'exprimer et donner son avis,» fait remarquer Jean-Philippe Ruiz. Tous les mois, l'évolution de cette satisfaction est analysée et mesurée. On étudie notamment les verbatims des clients pour identifier les thèmes prégnants, la tonalité des discours (positive ou non) et les sujets sur lesquels reposent les tonalités négatives. Tout cela permet de proposer des évolutions concrètes pour les clients et d'améliorer leur satisfaction.

## L'année du client en Australie

En Australie, Simply Energy est l'un des fournisseurs d'énergie les plus importants du continent avec 12% du marché de l'électricité. Avec ses huit années d'expérience dans la distribution de gaz et d'électricité *B to C* et sa démarche relation client qui lui a valu de nombreuses récompenses, Simply Energy se différencie par la proximité avec ses clients, des remises négociées avec ses partenaires mais surtout une priorité donnée à la qualité du service au client. Tout est fait pour supprimer les difficultés liées à la compréhension de l'offre, des factures, et pour faciliter les conversations avec les centres d'appels. En 2014, un nouveau dispositif a été mis en place pour appeler et rassurer les clients et ainsi réduire les risques d'annulation durant la période de dix jours pendant laquelle le client peut, après s'être engagé, encore changer d'avis. Les résultats sont positifs. L'entreprise mesure

ainsi la satisfaction de ses clients avec un système de notes et une question ouverte permettant de mieux connaître les raisons des mauvais scores. Les résultats ont permis d'avancer le lancement du programme «The year of the customer» qui place le client au premier rang et a conduit à de nombreuses améliorations dans les procédures, les guides clients et les réponses apportées au téléphone. En avril 2015, le Groupe teste pour la première fois un nouveau programme d'assistance énergétique auprès de ses 30 000 clients de l'État de Victoria, en leur envoyant un mail avec des informations sur leur consommation et une alerte en cas de consommation inhabituelle. Enfin, parmi toutes les solutions apportées, figure la mise en place d'un «Web chat» en ligne, par lequel un collaborateur peut interagir avec trois clients simultanément, expliquer et répondre à leurs questions. ●



**50**  
TOP MANAGERS  
DU GROUPE DÉDIÉS  
À 50 GRANDS  
COMPTES

## LE PROGRAMME EXECUTIVE SPONSORS POUR LES CLIENTS GRANDS COMPTES

Lancé en 2013, l'*Executive Sponsors Program* est un dispositif transversal structuré, mis en place pour nouer des relations entre top managers d'ENGIE et de Grands Comptes industriels tels que Michelin, Saint-Gobain, Arcelor Mittal ou encore Renault, Airbus, Danone, Carrefour... «Le but est de mieux connaître la stratégie, les enjeux et l'évolution des besoins des clients, d'identifier les développements potentiels et de jouer un rôle de facilitateur auprès des BUs du Groupe, explique Jean-François Battoue, directeur coordination commerciale d'ENGIE. Adaptée à la culture de l'entreprise et du pays, l'approche passe par une écoute très attentive du client, qui permet le développement d'actions concrètes et la construction de solutions sur-mesure pour lesquelles l'innovation tient une place importante.»

# ACCOMPAGNER SUR MESURE LES CLIENTS

L'accompagnement sur mesure place le client au cœur de la relation, afin de livrer des services adaptés ou inédits, qui l'aident à faire la différence sur ses marchés.

Une stratégie porteuse de croissance pour le Groupe et ses clients.

Trois exemples pour comprendre.



## LES ENJEUX

- Les clients attendent de leurs partenaires des expertises et des ressources capables d'apporter des solutions spécifiques à leurs activités, qui les soutiennent dans leur développement, partout dans le monde

## LES RÉPONSES D'ENGIE

- Instaurer avec chaque client une vraie proximité sur le long terme, facteur essentiel de confiance
- Répondre aux besoins spécifiques, en apportant un accompagnement sur mesure, source de valeur ajoutée pour le client
- Capitaliser sur l'expérience internationale du Groupe en conception et réglementation du marché de l'énergie, pour apporter du conseil sur mesure via un réseau d'experts

## Les musées À clients spécifiques, services uniques

Le patrimoine culturel nécessitant la plus grande attention, le Groupe met en place des solutions sur mesure pour des conditions optimales de conservation des œuvres exposées. Comme l'explique Laurent Fleury, directeur Prestige & Accueil du public chez Cofely Services en Île-de-France : «*Mon portefeuille concerne notamment l'hôtellerie de luxe et les musées qui, à eux seuls, accueillent 24 millions de visiteurs par an. À la base, tous les musées ont les mêmes attentes : la sécurité des visiteurs, leur confort et bien sûr la préservation des œuvres. Après, tout est*

*sur mesure. Non seulement le savoir-faire technique doit être irréprochable, au niveau de l'hygrométrie – mesure du degré d'humidité dans l'air – et de la température pour garantir la préservation des œuvres ; mais nous travaillons également beaucoup sur le comportement des techniciens, qui sont de plus en plus au contact des clients de nos propres clients. Ainsi, l'activité d'un musée comme le Grand Palais varie entre les périodes d'exposition, les périodes interexpositions et les événements comme la "Fashion Week" : horaires, moyens humains, conditions d'accueil, etc. Nous nous y adaptons en permanence.*» Pour parvenir à ce niveau de savoir-faire et de savoir-être, il convient d'associer écoute active des clients et propo-

*Sarju Patel, Analyste senior, membre du réseau d'experts en réglementation et organisation du marché de l'énergie d'Energy International.*



*Au musée du Grand Palais à Paris, le Groupe s'engage aussi sur des spécificités techniques (humidité, température...) pour garantir la préservation des œuvres.*



## Un réseau d'experts au service des États et décisionnaires

L'expérience internationale du Groupe dans les domaines de l'organisation et la réglementation du marché de l'énergie (Regulation and Market Design, *RMD*) intéresse tout particulièrement les gouvernements d'États fédéraux ou nationaux. Créé en 2013, le réseau RMD regroupe une cinquantaine d'experts du Groupe activement engagés dans l'organisation et la réglementation du marché énergétique, dans leurs zones géographiques respectives. Conscient de cette vaste expérience internationale, ce réseau est particulièrement bien positionné pour épauler les législateurs et décisionnaires qui souhaitent faire évoluer l'organisation de leur marché local. Les gouvernements souhaitant s'informer sur des expériences d'autres marchés afin de capitaliser sur les réussites, d'optimiser et de développer leur propre marché tout en tenant compte des spécificités locales,

peuvent contacter le réseau par l'intermédiaire de nos représentants locaux.

Récemment, le réseau a été contacté par les autorités du Texas pour échanger sur l'expérience acquise dans le cadre de l'intégration des énergies renouvelables dans les réseaux électriques européens. En 2015, le réseau entend collaborer avec le Sultanat d'Oman pour évaluer l'introduction d'un marché énergétique, ainsi qu'avec la Turquie pour proposer des améliorations du processus de privatisation. De telles collaborations permettent au Groupe de renforcer ses relations avec ses clients, tout en valorisant son image et la qualité de son expertise, partout dans le monde.

## Un service à la carte de stockage de gaz naturel liquéfié

Autre exemple d'accompagnement sur mesure : sur les marchés du gaz, une vingtaine de gros clients énergéticiens et traders achètent du gaz naturel liquéfié (GNL) en très grosse quantité. ENGIE, via sa filiale Elengy, charge, décharge, re-gazéifie et éventuellement transborde le gaz vendu au même tarif pour tous, sur le terminal méthanier de Montoir-de-Bretagne en France. S'il y a quelques années le terminal livrait en flux tendu, aujourd'hui la demande de gaz naturel baissant en France et en Europe, les besoins ont changé. Comme l'explique Pierre Foisselon, responsable de la division conduite du terminal de Montoir d'Elengy : «*Nos clients souhaitent désormais pouvoir gérer une partie de leur stock de façon autonome. C'est pourquoi nous avons eu l'idée de proposer un service "à la carte", où le client peut stocker son GNL dans les réservoirs du terminal et venir le chercher quand il veut, aux quantités qu'il souhaite.*» ●

sitions basées sur les retours d'expérience. «*Nous aidons également les musées à résoudre leurs problèmes d'efficacité énergétique, poursuit Laurent Fleury, car aujourd'hui, le sujet les intéresse et nous les avons convaincus d'agir en ce sens. Sur un certain nombre de sites, nous avons mis en place un système de récupération des données pour définir leur consommation énergétique en fonction de l'usage et ensuite nous engager dans un contrat de performance énergétique.*» L'accompagnement sur mesure, c'est plus que jamais répondre aux besoins spécifiques et évolutifs des clients et définir concrètement les actions à mener, mais aussi les leviers pour améliorer leur satisfaction. «*La limite des services, c'est la limite de notre imagination et de notre écoute client.*», conclut-il.



**EXPERTS EN  
RÉGLEMENTATION ET  
ORGANISATION DU  
MARCHÉ DE L'ÉNERGIE  
RÉUNIS DANS UN RÉSEAU**



# INNOVER AVEC ET POUR LES CLIENTS

## LES ENJEUX

- Quel que soit le secteur d'activité, la volonté des clients de participer à la conception et à l'amélioration des produits et services est croissante
- Dans un secteur en pleine mutation, la démarche participative génère un avantage concurrentiel

## LES RÉPONSES D'ENGIE

- Proposer aux collectivités territoriales une démarche unique de co-construction de leur stratégie énergétique territoriale : Terr'Innove
- Engager dans le Groupe, quels que soient les métiers, des démarches de collaboration active avec ses clients

Être orienté vers ses clients, c'est aussi les impliquer dans l'élaboration des offres. Pour y répondre, ENGIE déploie ou s'engage dans des démarches commerciales innovantes. Deux approches à découvrir.

## Terr'Innove en Europe, une démarche participative avec les collectivités

Dans le contexte européen de transition énergétique, tous les secteurs sont concernés

par les objectifs de baisse des émissions de CO<sub>2</sub> et de réduction des dépenses énergétiques. En France, avec la décentralisation de l'énergie, les collectivités territoriales sont en première ligne. Dominique Vassout, directeur du Marketing Stratégique d'ENGIE, explique comment le Groupe a perçu les attentes des



Uzerche en Corrèze (France) est l'une des 20 villes engagées dans la démarche "Terr'Innove" avec ENGIE.

© BETTY IMAGES / Leroy Francis / Hémis K



Aux Pays-Bas, l'hôpital Ste-Elisabeth à Tilburg a été le premier participant à The Green Quest, campagne de développement durable soutenue par Cofely Nederland et ENGIE Energie Nederland.

© Jeroen Oerlemans

élus : «Avec l'ensemble des filiales, nous nous sommes mis à leur écoute, les avons rencontrés, avons dialogué avec eux. Les collectivités territoriales lancent des plans climat, font des analyses de potentiel mais beaucoup expriment de grandes difficultés à créer une dynamique de passage à l'action.» Par où commencer ? Quels sont les impacts ? Pour les élus, la question ne se pose pas uniquement en termes de réalisations, pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments par exemple. Ils veulent que l'ensemble contribue au développement, à la transition énergétique et devienne un projet territorial pour les habitants. Fort de ce constat, ENGIE a conçu Terr'Innove, une démarche qui leur propose une co-construction de leur stratégie énergétique territoriale. Cette approche transversale et participative met autour de la table les représentants des entités concernées du Groupe et les parties prenantes des collectivités territoriales. Des solutions innovantes fédérant les compétences du Groupe sont élaborées, et une feuille de route est construite en fonction des spécificités locales.

Le smart tient une place importante dans la démarche et plusieurs territoires utilisent l'offre digitale *Cit'Ease* (voir *Horizon.mag* 13, page 13). Terr'Innove est un succès : plus de 20 collectivités sont aujourd'hui engagées dans la démarche, des dizaines sont en discussion, dont deux en Belgique, et une approche est étudiée au Royaume-Uni. Enfin, les 10 premiers territoires ont identifié plus de 60 projets de transition énergétique.

## «The Green Quest» aux Pays-Bas, la transition énergétique en action

Aux Pays-Bas, deux filiales d'ENGIE – Cofely Nederland et ENGIE Energie Nederland – se sont associées à l'opération «The Green Quest», menée par la société multimédia FD Mediagroep, pour sensibiliser entreprises publiques et privées du pays aux questions de transition énergétique. Comment ? En créant une «Green Team» de six experts en dévelop-

pement durable, qui va aider chaque entreprise participante à rechercher des solutions pour améliorer son efficacité énergétique et optimiser le développement durable. Cette *Green Team* reçoit l'assistance et le soutien des experts techniques du Groupe, pour co-construire ces solutions. Parallèlement, ce programme fait appel à la bonne volonté des citoyens néerlandais, qui sont invités à donner leurs idées en la matière, par le biais d'un réseau social dédié à *The Green Quest*. Côté client, le directeur général de l'entreprise ou de l'institution s'engage personnellement dans la démarche et devient l'ambassadeur des résultats de *The Green Quest*. Six missions ont déjà été menées, dont l'hôpital Ste-Elisabeth à Tilburg, la banque ABN AMRO, la société de transport Arriva et la salle de concert Concertgebouw à Amsterdam. Cette démarche d'efforts conjoints permet au Groupe de valoriser son image sur ses marchés, d'être impliqué très en amont sur les projets des entreprises participant à l'opération, et ouvre ainsi des opportunités de nouveaux *business*. ●

Le Thermostat pour Smartphone Netatmo dessiné par Starck est aujourd'hui commercialisé par Savelys en France.

# DIVERSIFIER LES OFFRES COMMERCIALES

Les besoins du client évoluent sans cesse. Pour les anticiper, ENGIE imagine des services au-delà de son périmètre historique et élargit de plus en plus sa palette d'offres. Focus sur trois exemples... diversifiés.

## LES ENJEUX

- La diversification des offres permet à une entreprise d'atteindre un plus grand nombre de segments de clientèle, de fidéliser ses clients, d'apporter une réponse globale
- Les marchés évoluent et, avec eux, les attentes des clients

## LES RÉPONSES D'ENGIE

- Proposer des innovations autour des mutations technologiques majeures : le pilotage grâce aux outils intelligents, l'exploitation des données...
- Nouer des partenariats de compétences avec des *start-ups* pour développer des services toujours plus innovants et anticiper les besoins des clients
- Élargir le cercle de ses prestations en allant au-delà de ses métiers d'origine

## Les objets connectés, pour le confort et la maîtrise de l'énergie

Les objets connectés envahissent la maison. Simples d'utilisation, pratiques, il s'agit souvent d'objets du quotidien relookés, truffés de capteurs et connectés à Internet. Ainsi, thermostats ou lampes connectés permettent au client d'obtenir des informations sur sa consommation d'énergie et d'interagir à partir de son *smartphone* ou de sa tablette. Toujours à la recherche d'une meilleure qualité de service pour ses clients, ENGIE développe des offres dans lesquelles il intègre de tels objets. «L'idée de la démarche que nous sommes en train d'initialiser, explique Amaury Lamarche, de Marketing & Ventes au sein d'Énergie Europe, est d'ajouter à notre palette d'offres des objets connectés qui vont améliorer

le confort de l'habitation et le bien-être, et mettre le client au cœur du système. Pour cela, nous mettons en place des partenariats avec les producteurs de solutions intelligentes, laissant chaque pays où le Groupe est présent définir la manière de présenter son offre, en fonction de son marché.» Le premier contrat paneuropéen a été signé en mars dernier avec Netatmo, une *start-up* française qui propose un thermostat connecté, dessiné par le designer Philippe Starck. Ce thermostat prend en compte l'isolation de la maison et la température extérieure pour anticiper le démarrage du chauffage. Ainsi, le particulier atteint la température souhaitée au bon moment et ce, à distance, avec son *smartphone* ou sa tablette. Quinze agences pilotes de Savelys, filiale d'ENGIE spécialisée dans la maintenance d'équipements énergétiques, le distribuent aujourd'hui en France. Autre exemple en Roumanie, où d'autres modèles de thermostats connectés

*Le Groupe a conclu un contrat de maintenance technique avec les Royal Botanic Gardens pour l'entretien des Kew Gardens à Londres.*

sont installés chez les particuliers, via la filiale Distrigaz Confort du Groupe. «Aider le consommateur à devenir maître de son énergie grâce aux objets connectés, cela s'appelle de l'énergie 3.0 et c'est une autre façon d'aborder la transition énergétique. Pour cela, notre base clients représente un atout pour devenir un acteur de référence en Europe» conclut Amaury Lamarche.

## La robotique au cœur de l'innovation pour les services aux bâtiments et aux occupants

Le Groupe, via sa filiale Cofely Services, étudie actuellement la performance d'un robot autonome conçu par une start-up française, qui circulera bientôt dans les bâtiments, notamment les musées. L'objectif est de mesurer différentes données utiles en matière de confort des visiteurs et de conservation des œuvres, comme l'humidité, la température, la lumière et plus globalement la qualité de l'air. Un accord de coopération a ainsi été signé début 2015 avec l'entreprise Partnering Robotics qui a créé Diya One, robot non humanoïde d'un mètre de haut, capable aussi d'interagir avec les visiteurs pour leur rendre des services. Cofely Services mène des tests dans ses propres locaux, pour que les collaborateurs



puissent s'approprier le robot et imaginer d'autres services innovants associés. Les premiers robots circulent depuis mars 2015 !

## Au Royaume-Uni, une palette de services élargie

Au Royaume-Uni, les collectivités territoriales cherchent à externaliser de plus en plus de services, sous l'effet de la baisse des aides de l'État, de l'autonomie accrue des villes et des régions et aussi de l'accélération de la digitalisation des services de l'État. ENGIE, via sa filiale Cofely UK, saisit ces opportunités et multiplie

les signatures de contrats sur mesure, comme au Queen Elizabeth Olympic Park où, aux prestations de services liées aux Jeux olympiques de 2012, a succédé un contrat de concession de 40 ans d'un réseau urbain de chaud et de froid, mais aussi de nombreux services aux industriels installés depuis sur le site. La palette de nouveaux services est large : de la conception de plans d'urbanisation à la distribution de courrier... Dans certaines villes, le Groupe gère même l'État civil, les feux de signalisation ou la paye des fonctionnaires ! Une diversification nécessaire pour être en mesure de répondre aux appels d'offres publics du pays, et qui profite déjà à 14 000 sites. ●



*En Roumanie, les thermostats connectés installés par Distrigaz Confort permettent aux bénéficiaires de réaliser à distance jusqu'à 20% d'économie d'énergie.*

*Cofely Services va déployer le robot Diya One de la start-up Partnering Robotics, pour proposer des services innovants à ses clients.*

# Le financement participatif a le vent en poupe

Le Groupe a ouvert, il y a dix ans, la voie du financement participatif dans les énergies renouvelables et plus particulièrement dans les parcs éoliens. Tour d'horizon des réalisations en France et en Belgique, et des nouveaux modèles de développement.

## L'ACTIONNARIAT LOCAL POUR LES RIVERAINS

La mise en service en 2005 du parc éolien du Haut des Ailes (Moselle et Meurthe-et-Moselle en France), le premier développé en France avec un modèle d'actionnariat local, fut une petite révolution. Ce parc de 16 éoliennes ouvrait une partie de son capital aux riverains, associant ENGIE et 98 actionnaires locaux, avec une rémunération annuelle garantie de 7 % sur douze ans. Ce qui a notamment permis au Groupe de développer et d'instruire ce parc éolien en seulement deux ans quand, en France, un parc éolien met aujourd'hui en moyenne huit ans pour voir le jour, dans le cadre réglementaire actuel. En 2008, l'opération a été reconduite lors de l'extension du parc et a permis à 79 nouveaux actionnaires locaux d'investir dans l'éolien. Ce modèle a été suivi en France par un second parc de 12 éoliennes, celui du Mont de Bézard (Aube et Marne), qui a associé 80 actionnaires locaux. Le Groupe a mené une opération similaire en Belgique, où 5 projets de parcs se sont traduits par la construction de 15 nouvelles éoliennes, pour lesquels 495 riverains sont devenus des investisseurs privés en octobre 2013.

## POUR LES COLLECTIVITÉS ET LES AGRICULTEURS

Fort de ces succès, le Groupe a identifié d'autres modèles d'éolien participatif, comme la création de sociétés de co-investissement entre le Groupe et une ou plusieurs collectivités locales, appelées sociétés d'économie mixtes (SEM). Exemple avec la SEM SODEGER Haut Lorraine (Société de développement et de gestion des énergies renou-

velables) créée en juillet 2011 : le projet d'un parc de 7 éoliennes (16,8 MW) devrait voir le jour en 2019. Autre modèle qui a déjà fait ses preuves : la mise en place d'un protocole foncier spécifique et collectif, qui s'adresse à des propriétaires de terres agricoles et/ou exploitants agricoles. Il a permis de mettre en service en 2010 le parc des Hauts Pays (Haute-Marne), le plus puissant parc éolien du Groupe en France avec 39 éoliennes et 78 MW installés. Au total aujourd'hui, environ 10 % des capacités éoliennes du Groupe en France sont déjà concernées par du financement participatif.

## UNE PLATEFORME DE FINANCEMENT PARTICIPATIF POUR TOUS

Le Groupe va encore plus loin, avec la mise en incubation d'un projet de plateforme Internet de financement participatif (ou *crowdfunding*), appelée *GreenChannel*. Elle devrait permettre dès cet été à tout type d'acteur (particuliers, investisseurs financiers...) selon les cas, d'investir dans des projets d'énergies renouvelables ou d'efficacité énergétique développés entre autres par le Groupe, y compris avec de petits montants ! ●

Le parc du Haut des Ailes, est le premier développé avec un modèle d'actionnariat local en France.

98  
ACTIONNAIRES  
LOCAUX  
EN 2005



+79  
NOUVEAUX  
ACTIONNAIRES LOCAUX  
EN 2008



# LES PARCS ÉOLIENS PARTICIPATIFS SE DÉVELOPPENT

## EN BELGIQUE

Parc éolien de Poperinge

**15** éoliennes pour  
**495** actionnaires

## EN FRANCE

Parc éolien du Haut des Ailes

**22** éoliennes pour  
**177** actionnaires

Parc éolien du Mont de Bézard

**12** éoliennes pour  
**80** actionnaires

PARC ÉOLIEN DU HAUT DES AILES  
**22 ÉOLIENNES POUR 44 MW**

## MARKETING

# SUEZ environnement réunit ses marques

Dans un monde confronté à l'augmentation de la population - 9 milliards d'habitants en 2030, essentiellement concentrés dans les villes - les activités de SUEZ environnement sont au cœur des enjeux du 21<sup>e</sup> siècle : la gestion de l'eau, sa distribution, la gestion des déchets et leur valorisation, et plus globalement la gestion des ressources naturelles. Présent dans 70 pays, le Groupe s'exprimait jusqu'à présent à travers 40 marques différentes. Pour gagner en performance et en efficacité, toutes ces entités commerciales n'en forment plus qu'une : SUEZ environnement. ●



## ACTIONNARIAT

# Au service des salariés actionnaires

L'Association des Actionnaires Salariés fait peau neuve sur la toile. Accessible depuis le 1<sup>er</sup> avril, son nouveau site réunit les informations indispensables à tout actionnaire salarié (ou ancien salarié). Le site propose des actualités (comment participer à l'assemblée générale, les positions sur les résolutions proposées par le Conseil d'Administration, les résultats du Groupe, le paiement du dividende...). Mais aussi des informations sur la vie de l'association, ainsi que sur la Fédération de l'Actionariat Salarié, des réponses aux questions des collaborateurs et des liens vers des sites spécialisés et pédagogiques pour la bonne gestion de son portefeuille. Plus globalement, l'association AG2S propose aux actionnaires salariés de fédérer en toute indépendance leurs positions sur les questions économiques et de gestion patrimoniale, de les informer sur leurs droits d'actionnaires, les évolutions de l'entreprise, les enjeux économiques, financiers et sociaux au regard des décisions prises. L'occasion de constituer un noyau stable d'actionnaires porteur des intérêts à long terme du Groupe, en France et dans le monde. ●

À découvrir à l'adresse : [www.asso-ag2s.org](http://www.asso-ag2s.org)

# Géothermie : une chaleur d'avenir

Outil de la transition énergétique, la géothermie, qui capte et exploite la chaleur naturellement contenue dans le sous-sol de la Terre, connaît un vrai renouveau. Pour la seule Île-de-France, ENGIE est engagé sur 5 grands projets. Revue de détails.

**A** lors que Ségolène Royal, ministre française de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, vient d'annoncer la création d'un fonds de garantie pour accompagner son développement, la géothermie, 3<sup>e</sup> source d'énergie renouvelable en France, apparaît comme

l'une des plus prometteuses. Il faut dire que cette solution verte, soutenue en France par l'ADEME\* dans le cadre de la transition énergétique, ne manque pas d'atouts pour séduire. Énergie naturelle et propre, renouvelable et 100 % locale, la géothermie, qui consiste à exploiter la chaleur naturelle-

ment contenue dans le sous-sol pour produire de l'énergie, valorise les territoires. À condition, bien sûr, que le terrain s'y prête, comme en Île-de-France, où le *Dogger* – une nappe hydrothermale entre 1 500 et 2 000 mètres de profondeur –, contient une eau très chaude de 55 à 85 °C. Dans



FOREUSE DE  
**37 MÈTRES DE HAUT**

CAPACITÉ DE LEVAGE  
**DE 200 TONNES**

ce bassin parisien très riche en géothermie, ENGIE est engagé dans 5 chantiers de construction de réseaux de chaleur géothermique, dont l'ambitieux projet **YGéo** pour les communes de Rosny-sous-Bois, Noisy-le-Sec et Montreuil, en Île-de-France, pour lequel le premier forage a commencé.

Créé ex-nihilo, ce réseau de chaleur (10 km), qui couvrira les besoins de l'équivalent de 11 000 logements pour un investissement de plus de 35 millions d'euros, allie objectifs environnementaux, économiques et sociaux. Ce réseau urbain alimenté par une énergie locale constitue un élément de réponse dans la lutte contre la précarité énergétique, puisque l'offre réseaux de chaleur inclut souvent un dispositif aux plus démunis via un fonds «chèques chaleur». Autre atout, le réseau YgéO évitera le rejet dans l'atmosphère de plus de 15 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.



## CAP SUR L'INDONÉSIE

Estimé à 40% des réserves mondiales avec ses 150 volcans encore en activité, le potentiel géothermique de l'Indonésie est le plus important de la planète. La géothermie apparaît comme une ressource optimale pour répondre à la demande énergétique des 250 millions d'habitants, en hausse de 6% à 7% chaque année. ENGIE a signé un accord avec Supreme Energy qui devrait permettre de développer des technologies de géothermie pour la production d'électricité et d'atteindre les objectifs de production fixés à 10-15% du mix énergétique.

*Avec près de 150 volcans encore en activité, l'archipel détient le plus gros potentiel géothermique au monde. Ici, le volcan Bromo, encore en activité, situé à l'est de Java.*



À -1 500 M SOUS TERRE,  
TEMPÉRATURE DE L'EAU  
COMPRISE ENTRE **55° ET 85°**

© Getty Images / Erick Sundoro/EyeEm

Aussi emblématique, **ArGéo** sur les communes d'Arcueil et de Gentilly est destiné à chauffer l'équivalent de 10 000 logements et bientôt l'éco-quartier d'Ivry-Confluence. À **Villepinte**, il s'agit de convertir, grâce à la géothermie, le réseau existant à un mix énergétique plus diversifié et plus vert. Le réseau de chaleur de Villepinte alimentera en chauffage et en eau chaude sanitaire l'équivalent de 5 200 logements, et à Ivry-Confluence la future

chaufferie géothermique permettra d'alimenter à plus de 50% le réseau de chaleur du futur écoquartier. Enfin, à Marne-la-Vallée, tout près du parc Disneyland Paris, **Villages Nature**, projet écotouristique privé inédit, a opté pour une solution 100% géothermique, pour des vacances à l'air (très) pur dès l'été 2016. La géothermie a de beaux jours devant elle. ●

*\*Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie*

## 5 grands projets de géothermie en Île-de-France

*À Rosny-sous-Bois, forage géothermique de la future chaufferie du réseau urbain de Rosny-Noisy-Montreuil. D'une puissance de 10 MW, sa mise en service est prévue pour juin 2016.*



# La mer, source d'énergie pour le Groupe



Avec des milliers de kilomètres de côtes et des territoires demandeurs, l'Europe et la France en particulier conjuguent des atouts considérables pour les énergies marines renouvelables (EMR). Découverte de l'énergie hydrolienne, une nouvelle technologie qui permet de capter le formidable potentiel énergétique marin, où le Groupe s'illustre d'ores et déjà à travers un projet innovant sur le littoral français.

**P**arce qu'elle est prédictible, constante et fortement énergétique, l'énergie hydrolienne, issue de la force des courants de marée, semble promise à un bel avenir, notamment en France, 2<sup>e</sup> pays d'Europe en termes de potentiel après le Royaume-Uni. «Deux zones concentrent à elles seules 80% du potentiel énergétique d'exploitation des

*courants marins en France : le raz Blanchard, au large de Cherbourg, et le passage du Fromveur, face à l'île d'Ouessant, au large de la Bretagne*», précise Jean-Mathieu Kolb, Directeur Projets EMR, GDF SUEZ Futures Énergies. Au raz Blanchard, l'État a retenu en décembre dernier le projet porté par GDF SUEZ Futures Énergies avec l'appui des Directions Supports

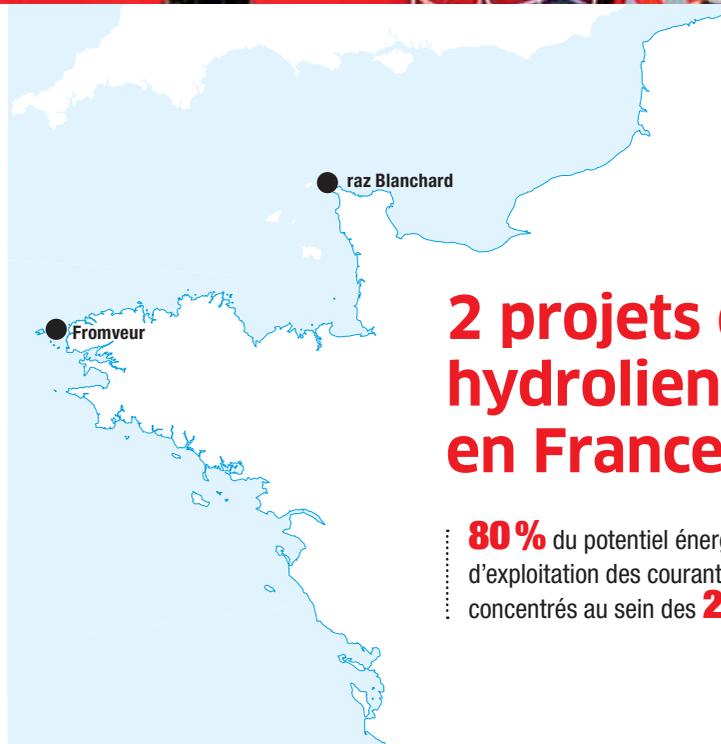
du Groupe, en partenariat avec CNR (Compagnie Nationale du Rhône) et la Direction Recherche & Technologies d'ENGIE, après cinq ans d'études ayant notamment permis la définition d'un programme de suivi environnemental adapté. S'appuyant sur le choix de la turbine d'Alstom Oceade, et soutenu par l'ADEME\*, ce parc prévoit d'exploiter, à une quarantaine

L'hydrolienne retenue pour le parc pilote du raz Blanchard au nord-ouest de la France utilisera la technologie d'Alstom, ici en photo, dotée d'une puissance unitaire portée à 1,4 MW.

3 PALES D'ENVIRON  
8 MÈTRES DE LONGUEUR

de mètres de profondeur, quatre hydroliennes d'une puissance unitaire de 1,4 MW au large du Cotentin, afin d'alimenter 15 000 habitants. «Ce parc pilote constitue une étape primordiale pour confirmer la fiabilité et la viabilité économique, avant le passage à la phase industrielle et commerciale, et la consolidation de la filière», insiste Jean-Mathieu Kolb. Sur le passage du Fromveur, compte tenu des particularités de cette zone insulaire non interconnectée au réseau, les partenaires GDF SUEZ Futures Énergies et SABELLA (société d'ingénierie bretonne spécialisée dans le domaine des hydroliennes) ont remis à l'ADEME un dossier qui présente une approche énergétique globale dédiée à ce territoire. ●

\* Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie



## 2 projets de parcs hydroliens "pilotes" en France

80% du potentiel énergétique d'exploitation des courants marins sont concentrés au sein des 2 zones

# À la rencontre de nos équipes en Allemagne

Située au cœur de l'Europe, disposant des plus grands marchés de l'électricité et du gaz européens et d'une position stratégique en termes d'approvisionnement et de transport du gaz, le marché allemand de l'énergie est unique. Engagé sur la voie de la transition énergétique ("Energiewende" en allemand), le pays s'appuie sur le développement constant des énergies renouvelables et des services à l'énergie. Partons à la rencontre de nos équipes sur le terrain, aux quatre coins du pays.



**3 600**  
collaborateurs

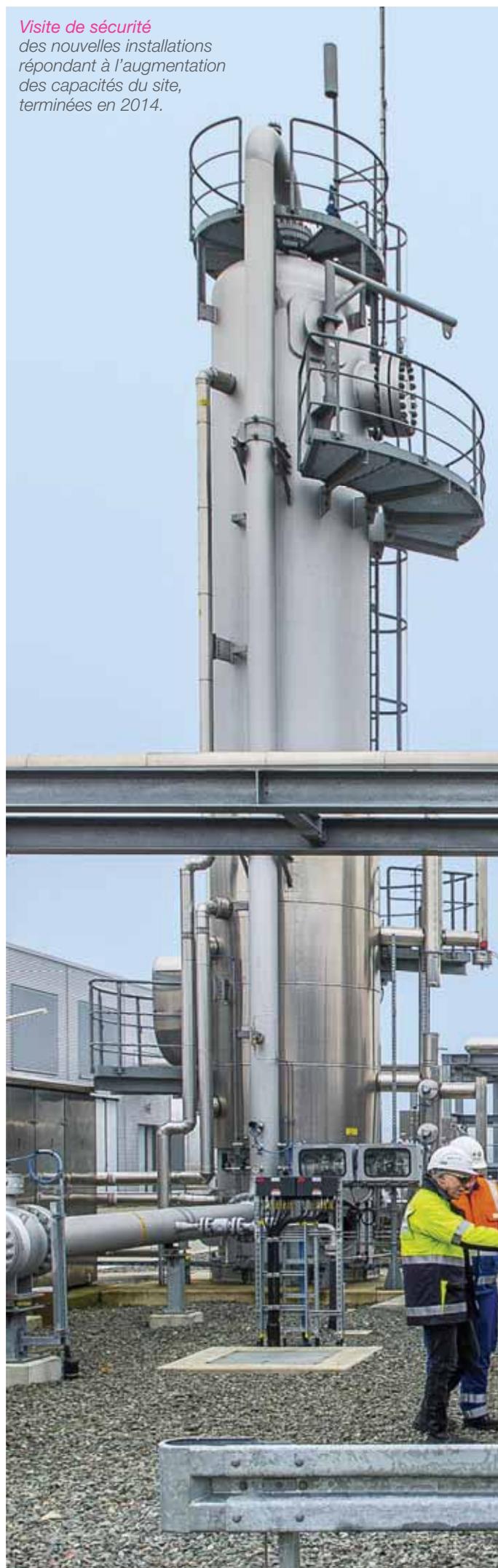
**3<sup>e</sup>**  
dans les services à  
l'énergie

**222 MW**  
de capacités de production  
électrique installées  
d'origine renouvelable

**4<sup>e</sup>**  
producteur de gaz

En rouge, les sites présentés dans le reportage. Pour en savoir plus sur la présence du Groupe en Allemagne, rendez-vous sur l'intranet : Horizon/ Notre Groupe/ Atlas / Western Europe / Germany

*Visite de sécurité  
des nouvelles installations  
répondant à l'augmentation  
des capacités du site,  
terminées en 2014.*

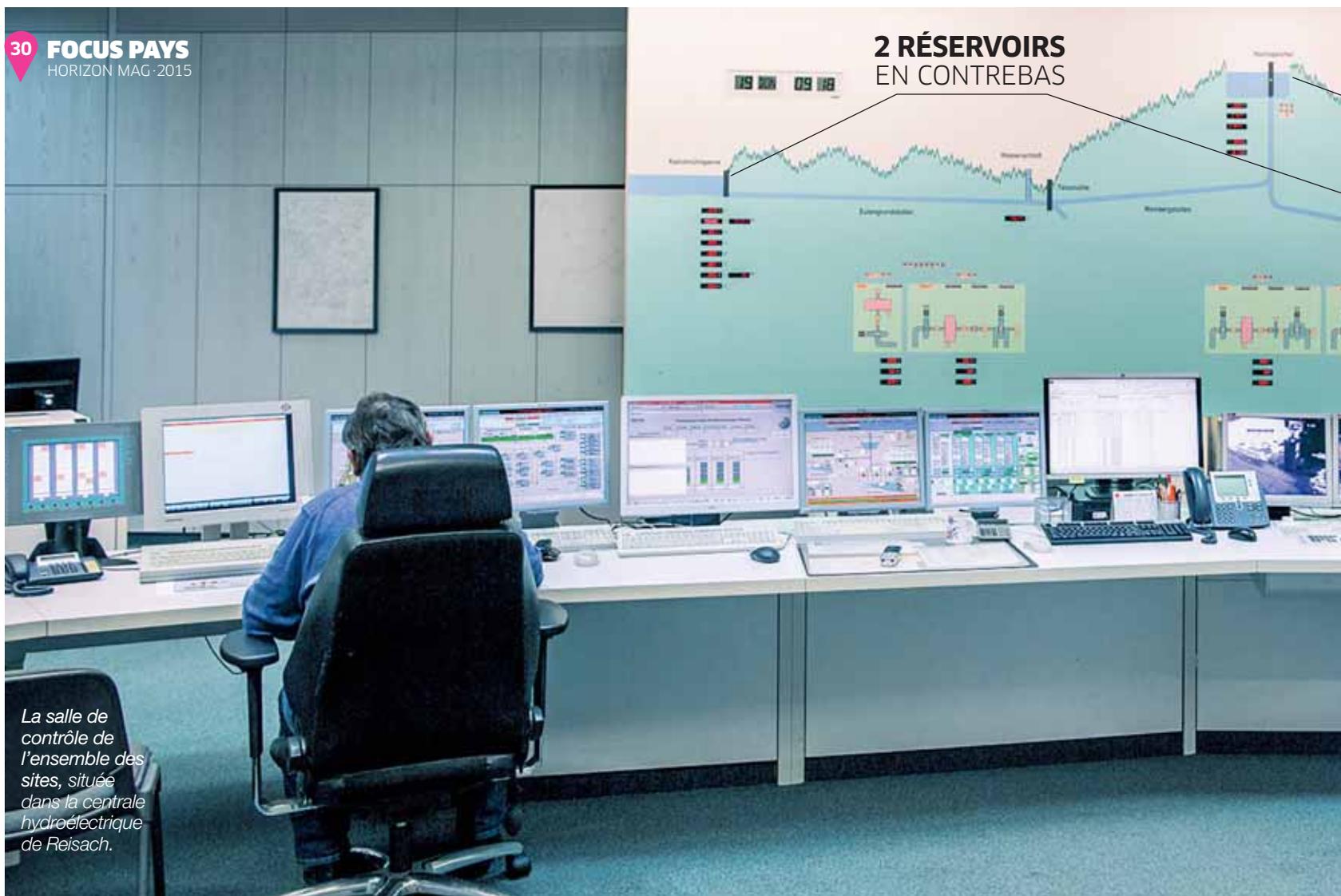


À PECKENSEN

## Capacités augmentées à Peckensen

Storengy représente en Allemagne le 5<sup>e</sup> stockeur de gaz naturel en volume avec 8 % des parts de marché. Le Groupe détient et exploite 6 stockages, a une participation à un autre site de stockage dans le pays pour une capacité utile d'environ 1,8 milliard de m<sup>3</sup>. Sur le site de Peckensen, situé entre Hambourg et Berlin, Storengy stocke du gaz naturel depuis 2002. À l'issue de l'extension du site réalisée l'année dernière, le stockage compte 5 cavités salines et son volume utile total s'élève désormais à 402 millions de m<sup>3</sup>. D'un point de vue stratégique, ce site, situé au centre de l'Allemagne, est idéalement relié à 2 zones de marchés importantes. Le site de Peckensen, de par ses excellentes capacités d'injection et de soutirage, répond parfaitement à la demande en hausse en matière de stockage du gaz et de flexibilité du marché.





La salle de contrôle de l'ensemble des sites, située dans la centrale hydroélectrique de Reisch.



Jasmin Amm, ingénieure de projet devant l'unité de pompage de Reisch.

Kraftwerksgruppe Pfreimd

## 1 RÉSERVOIR EN ALTITUDE



À PFREIMD

# Des centrales hydroélectriques dans la forêt bavaroise

Les centrales hydroélectriques de Pfreimd (Reisach et Tanzmühle), dans le sud-est de l'Allemagne, ont été mises en route dans les années 1950. Elles disposent au total d'une capacité de production de 132 MW (127 MW de pompage et 5 MW hydroélectrique). Les sites de pompage sont composés d'un réservoir en altitude d'une capacité de 1,5 million de m<sup>3</sup> et de deux réservoirs en contrebas de 1,5 et 0,8 million de m<sup>3</sup> de capacité respective. Au total, l'eau circule d'un réservoir à un autre à travers près de 6 kilomètres de tunnels creusés dans la montagne (voir schéma photo ci-contre).

---

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Le pompage turbinage est un système flexible qui permet d'équilibrer l'offre et la demande en fonction des besoins et donc d'éviter le gaspillage d'énergie. Le principe consiste à pomper de l'eau pour la stocker dans un bassin en altitude lorsque la demande d'énergie est faible (c'est le pompage) afin de turbiner cette eau dans un bassin en contrebas, lorsque la demande est forte pour produire de l'électricité (c'est le turbinage).

---

*Le site vu de l'extérieur  
devant lequel s'étend l'un  
des réservoirs inférieurs.*





*La sécurité avant tout : vérification de la pression dans la station de compression*

À SCHNEEREN

## Au cœur des équipes de production de gaz

Avec plus de 600 collaborateurs en Allemagne, E&P Deutschland GmbH assure des activités d'exploration et de production dans différents sites sur l'ensemble du territoire. Experte dans les domaines des géosciences et des activités opérationnelles, l'entreprise possède également une expertise dans la commercialisation de gaz naturel et de pétrole. Elle était, fin 2014, le 3<sup>e</sup> producteur de pétrole et le 5<sup>e</sup> producteur de gaz en Allemagne.

*Ouverture d'un gazoduc au cœur du réseau*



À LÜNEBURG

## Le Groupe au service des universités

Les analyses de la consommation énergétique et de la structure des bâtiments de l'université Leuphana en Basse-Saxe, ont montré la possibilité de réduire ses besoins en énergie de plus de 40 %. L'université a bénéficié de cette optimisation sans avoir à sup-

porter l'investissement, grâce à un contrat de performance énergétique établi pour une durée de vingt ans. Cofely, qui a avancé les fonds nécessaires aux travaux, se rembourse avec les économies d'énergie et garantit une économie d'énergie de 41,5 %

pendant toute la durée du contrat. 70 projets de ce type ont été montés par Cofely en Allemagne, ces vingt dernières années. Ils ont permis d'économiser 236 millions d'euros en énergie, soit plus de deux fois le montant des investissements.



*Dans la bibliothèque de l'université, l'ensemble de l'éclairage a été revu pour une consommation à la baisse.*

© Photos - Arnaud Corpet



*Sur les toits des bâtiments administratifs de l'université, les techniciens de Cofely inspectent les panneaux solaires récemment installés.*

TALENTS SUR LE TERRAIN

# ENGIE s'engage pour la formation des jeunes

Qu'il s'agisse de programmes spécifiques de formation ou de contrats d'apprentissage classiques, le Groupe considère l'alternance comme un véritable tremplin et recrute des jeunes de tous profils sur l'ensemble des continents où il est présent.

En France par exemple, le Groupe s'est fixé pour objectif d'atteindre, voire de dépasser un taux de 5% d'alternant(e)s dans ses effectifs avec pour ambition d'embaucher au moins 50% de ces jeunes à l'issue de leur formation.

À la découverte de sept d'entre eux sur le terrain aux quatre coins du monde.

36

*Autriche*

*Un label de qualité  
pour la formation*

42

*Belgique*

*Une formation de  
généraliste du nucléaire*

38

*France*

*Les métiers du gaz misent  
sur l'alternance*

44

*Indonésie*

*Technicien(ne)s  
et ingénieur(e)s  
"nouvelle génération"*

40

*Norvège*

*Un programme pour les  
jeunes ingénieur(e)s*



*De gauche à droite :  
Christian Kohonicz, jeune apprenti  
actuellement en formation chez  
Cofely à Vienne. Martin Schwarz,  
son mentor qui l'accompagne  
sur le terrain tout au long de son  
cursus et Dominik Seidl, apprenti  
mentor, qui finalise sa formation  
afin de pouvoir encadrer lui-même  
de jeunes apprentis.*

PROGRAMME DE  
FORMATION CRÉÉ EN  
**1969**  
PAR COFELY AUTRICHE



**16**  
APPRENTI(E)S  
ACTUELLEMENT  
EN FORMATION  
CHEZ COFELY  
AUTRICHE



AUTRICHE

# Un label de qualité pour la formation

Le 15 décembre dernier, Cofely Autriche recevait une distinction pour la qualité de son programme d'apprentissage qui conjugue enseignements théoriques et formations pratiques. Rencontre avec deux apprentis à Vienne.

1 **Christian Kohonicz** installe un système innovant de conduit de refroidissement sur une passerelle dans le centre de Vienne, qui, de par ses façades en verre, a tendance à surchauffer en été. Christian est supervisé par son mentor **Martin Schwarz** (debout) et **Dominik Seidl** (à droite), apprenti mentor.

**L**aura Amend est bien placée pour parler d'apprentissage. Originaires d'Allemagne, elle est venue spécialement en Autriche pour se former au métier de dessinatrice projeteuse. «Comme je suis d'une famille d'ingénieurs et que j'adore tout ce qui a trait aux machines, je suis exigeante... Je cherchais une formation de haut niveau et j'avais l'impression de perdre mon temps dans la première entreprise qui m'avait engagée. En arrivant chez Cofely, j'ai vu la différence !» Il faut dire que son programme d'apprentissage est un modèle du genre.

Cofely est à ce jour le seul installateur industriel à avoir obtenu un «label de qualité» officiel en récompense de ses efforts en formation. La cérémonie de remise des prix s'est tenue à l'Hôtel de Ville de Vienne, en présence des Présidents de toutes les institutions partenaires : Chambre de Commerce de Vienne, Fédération Générale des Organisations Syndicales d'Autriche, Ville de Vienne, etc. L'entreprise a obtenu d'excellents scores tant sur les critères d'admission de base que pour ses initiatives sur mesure au bénéfice de ses apprentis. Ceux-ci participent à des «semaines de formation intensives» dans un centre de formation interne spécialement conçu à cette fin. Et ils sont suivis individuellement. «Mon mentor a été disponible tout au long de mon apprentissage. Je pouvais l'interroger à tout moment si je rencontrais une difficulté technique, il a toujours pris le temps de m'apporter des explications précises.»

L'objectif de cette formation très complète, qui conjugue théorie et pratique, est d'apporter aux jeunes alternant(e)s une vision globale de leur futur métier.

## FORMER L'ESPRIT D'INITIATIVE

À tout juste 19 ans, Christian Kohonicz a déjà une idée bien précise de ce qu'il veut faire : «Je veux travailler dans le domaine de la construction.» Et pour y arriver, il a tout simplement suivi un bon conseil. «Un de mes amis travaille chez Cofely. C'est lui qui m'a parlé de ce programme d'apprentissage. Je me suis renseigné et effectivement, cela correspondait tout à fait à ce que je recherchais, à savoir une formation solide, qui vous apprend aussi à être autonome.» L'une des clés de la réussite de ce programme est la relation entre le mentor et l'apprenti(e). Généralement, une tâche est assignée le matin, que l'apprenti(e) doit réaliser seul(e). Son mentor reste à ses côtés, prêt à l'aider. «Martin est très exigeant avec moi. Je trouve cela très motivant. Quand il me présente un projet, ce n'est pas pour reproduire machinalement une action, au contraire il me demande d'être créatif pour trouver la solution.» À la fin de la journée, la consigne doit être assimilée, ou le problème résolu.

## UNE MÉTHODE QUI A FAIT SES PREUVES

L'école de Vienne est devenue une référence chez Cofely. Au cours des cinq dernières années, 18 apprenti(e)s ont réussi leur examen final. Au-delà des trois années obligatoires, les apprenti(e)s peuvent poursuivre volontairement leur formation pendant un an pour mieux connaître les techniques et la planification en construction, le programme est aussi un ascenseur social. Cofely a par exemple accueilli un réfugié mineur non accompagné venu d'Afghanistan, qui a réussi son examen final et est à présent parfaitement intégré dans l'entreprise. ●

2 **Laura Amend** et son mentor **Kalman Horvath** travaillent sur le plan du centre de contrôle de la ventilation d'une galerie marchande dans Vienne.

3 **Martin Schwarz** et **Dominik Seidl** vérifient la qualité de l'air et expliquent à Christian comment s'y prendre.

FRANCE

# Les métiers du gaz misent sur l'alternance

600 alternant(e)s sont formé(e)s chaque année aux métiers du gaz chez GrDF, pour nourrir son vivier de compétences. C'est le cas de Chloé Dufrenne, qui se prépare aujourd'hui chez GrDF Réseaux nord-ouest à une profession d'avenir dans la distribution de gaz. L'alternance lui permet d'apprendre un vrai métier en parallèle de ses études, tout en étant rémunérée.

**S**on baccalauréat en poche, Chloé a choisi de poursuivre ses études à Amiens dans une filière technique. Les métiers de l'énergie l'intéressent, et elle était impatiente d'entrer dans la vie active. C'est donc tout naturellement que la jeune femme s'est portée candidate, quand elle a appris que GrDF proposait des formations en alternance. *«Une semaine sur deux, je prépare mon Brevet de Technicien Supérieur au lycée La Providence d'Amiens. L'autre moitié du temps, j'apprends le métier d'animateur au sein de l'agence Réseau Gaz Artois-Douaisis sur le site de Lens. C'est la configuration idéale !»* Les deux villes étant distantes de 85 km, Chloé a dû s'organiser. Heureusement, elle a été accompagnée. *«En plus de mon salaire, je perçois une aide financière de l'entreprise pour mon logement et mes déplacements. GrDF a aussi pris en charge une grande partie de mes frais pour le passage de mon permis de conduire.»* En contrepartie, il lui faut montrer sa détermination et faire preuve d'engagement. *«Chez GrDF, les étudiants en alternance sont considérés comme des collaborateurs à part entière. Ils sont là pour apprendre un métier, pas pour faire de la décoration !»* Chloé participe aux opérations de maintenance et intervient en support de l'équipe. Elle est suivie de près par Gérard Macrez, le tuteur avec qui elle apprend toutes les règles de l'art de son futur métier pendant ses deux ans d'apprentissage.

---

"CHEZ GrDF, LES ÉTUDIANTS EN ALTERNANCE SONT CONSIDÉRÉS COMME DES COLLABORATEURS À PART ENTIÈRE."

CHLOÉ DUFRENNE

---

## LE GAZ PRÉPARE SON DIPLÔME

Il n'existait pas de diplôme adapté aux métiers du gaz. Dès 2015, ce sera chose faite grâce à celui de «Technicien Réseau Gaz» que GrDF met en place, en collaboration avec les Centres de Formation pour Apprentis (CFA). Ce programme permettra aux étudiant(e)s de suivre une formation en alternance. Les différents modules pédagogiques de ce cursus ont été élaborés par l'organisme de formation interne de GrDF, Energy Formation, en collaboration avec ses partenaires de la filière (GRTgaz, les Canaliseurs, entreprise spécialisée dans les travaux de canalisation, TIGF...) et l'Éducation nationale. Ils serviront de base à la mise en place, dans le futur, d'un baccalauréat professionnel spécifique à la filière gaz en France.

## APPRENDRE À COORDONNER LES ÉQUIPES

Les opérations de maintenance préventive sont planifiées deux semaines à l'avance par l'animateur de l'agence, qui dispose d'une vision globale du réseau gaz et organise les interventions des techniciens. Un poste que pourra occuper Chloé, après ses deux ans de formation. *«En suivant au quotidien le travail des techniciens, j'assimile chaque jour de nouvelles données sur les métiers du gaz et leurs particularités. Entre la maintenance, les interventions, la canalisation ou encore la plomberie, des savoir-faire très différents entrent en jeu pour le bon fonctionnement et la sécurité d'un réseau de gaz.»* Chloé apprend à gérer les priorités et à composer les équipes en fonction des compétences. Si, comme plus de la moitié des alternant(e)s de GrDF, elle est engagée en CDI (contrat à durée indéterminée) à l'issue de sa formation, elle devra assurer la préparation des chantiers, la gestion du parc véhicules, mais aussi la préparation des entretiens annuels, la définition des programmes de maintenance et le suivi des plans d'actions prévention. ●

## À L'ÉCOLE...



*Lorsqu'elle est en classe, une semaine sur deux, les journées de Chloé sont découpées en 2 parties : le matin, cours théoriques et l'après-midi, place à la pratique.*

© ENGIE / Y. Larayeth

*Lecture de plan pour localiser le robinet qui fait l'objet de l'intervention de maintenance.*



## ... EN ENTREPRISE

© ENGIE / Spia Press / S. Salom-Gomis

SKARFJELL  
FIELD

NORVÈGE

# Un programme pour les jeunes ingénieur(e)s

Jeroen Wieling est hollandais, il a 27 ans. Après un premier cycle d'études à l'université de technologie de Delft, il se spécialise dans l'ingénierie *offshore* ce qui le conduit tout droit chez ENGIE pour découvrir le monde de l'exploration-production pendant deux ans avant de choisir son futur poste.

*Jeroen Wieling, jeune ingénieur spécialisé dans l'ingénierie offshore, suit le Graduate Development Program depuis 2013.*

**L**e Graduate Development Program (GDP) a été mis en place par E&P en 2009. Il permet à de jeunes ingénieur(e)s d'effectuer trois missions de huit mois au sein de différentes entités. «C'est un programme très intense, qui vous plonge dans l'univers de l'exploration-production et vous confronte immédiatement à des projets opérationnels. Le GDP est aussi l'occasion de découvrir des cultures et des environnements différents», explique Jeroen. «J'ai commencé mon GDP en septembre 2013 par une mission à Zoetermeer, en Hollande, au sein de l'équipe qui supervise tous les

aspects techniques relatifs aux plateformes offshore et au réseau de pipelines d'E&P du plateau continental néerlandais.» Difficile de trouver une meilleure entrée en matière. «Pour ma seconde mission, je me suis rendu sur une plateforme offshore en pleine mer du Nord. Ce fût une toute autre expérience, très enrichissante elle aussi, dans un environnement unique. J'ai partagé les conditions de travail de l'équipe à bord et vivais à son rythme : deux semaines en mer, deux semaines de repos.» Après la haute mer, cap sur Stavanger, en Norvège, pour la troisième et dernière mission du périple de Jeroen.



## PLATEFORME GJØA EN MER DU NORD

*Plateforme de production de Gjøa en mer du Nord. Jeroen mène avec son équipe des études préliminaires sur de futurs raccordements de puits sous-marins d'un champ situé à proximité de Gjøa.*

## FORMER LES NOUVEAUX EXPERTS DE L'E&P

Pour atteindre ses objectifs de croissance et maintenir le plus haut niveau de compétitivité, E&P doit constamment développer et entretenir ses expertises en géologie, géophysique, ingénierie de réservoir, forage, opérations, développement et production. Dédié au recrutement des jeunes talents et à leur professionnalisation, le *Graduate Development Program* s'inscrit dans cette dynamique.

"CE QUE J'AI ACQUIS PENDANT CES 3 MISSIONS EST SANS COMMUNE MESURE AVEC CE QUE J'AURAIS PU APPRENDRE EN DÉBUTANT MA CARRIÈRE PAR UN POSTE FIXE."

**JEROEN WIELING**

### UN CONTEXTE INTERNATIONAL

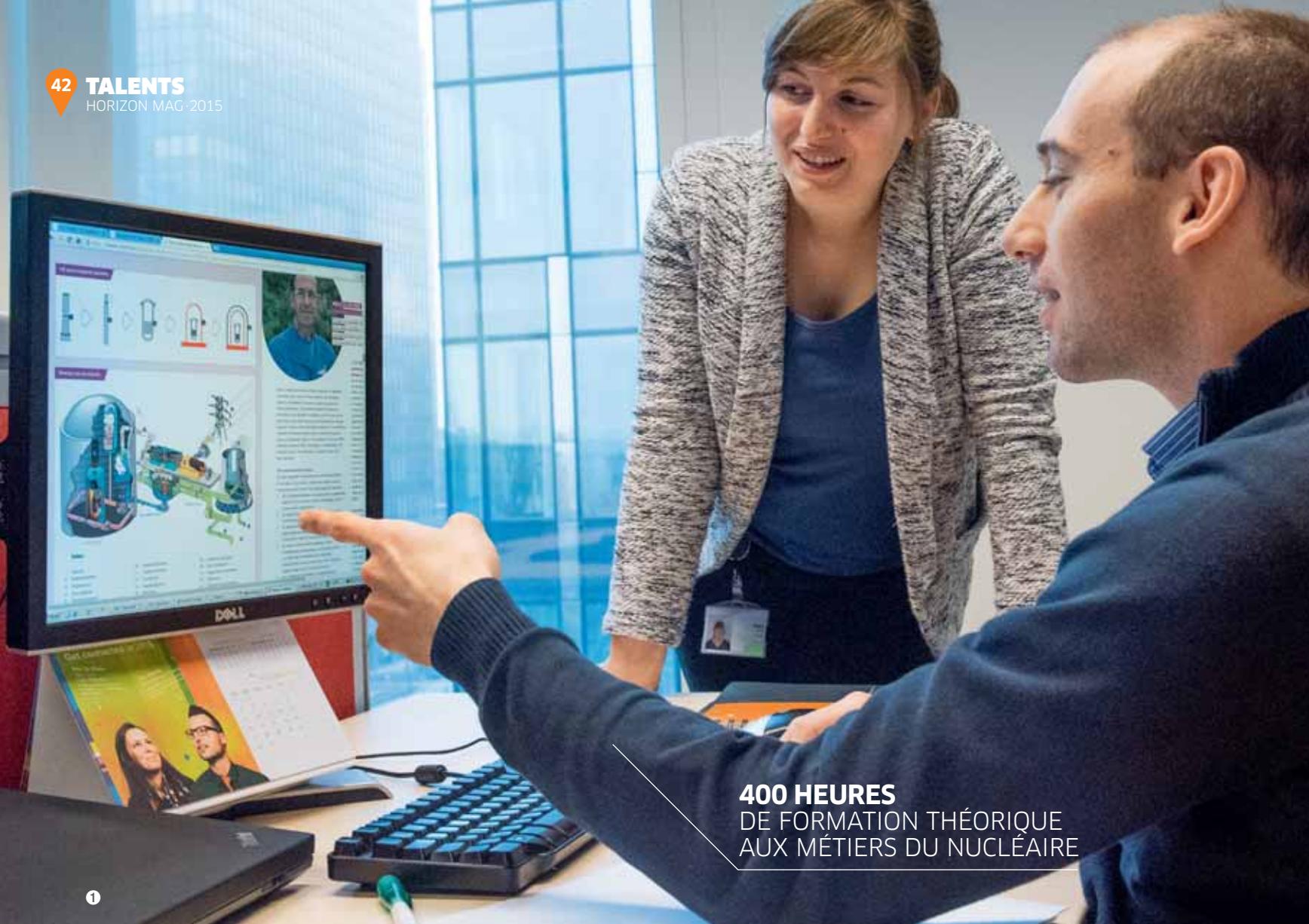
La dimension internationale du GDP a séduit Jeroen, qui a d'ailleurs choisi le secteur de l'énergie pour son ouverture sur le monde. «Pendant mes études, j'avais déjà eu l'occasion de faire un stage dans une société néerlandaise en Inde et en Indonésie, qui m'avait apporté beaucoup. J'adore voyager et le Groupe dispose d'implantations dans de nombreux endroits où je serais ravi d'aller un jour.» Pour l'heure, c'est la Norvège, et sa nature généreuse en ressources, qui répond à ses aspirations. «En tant qu'ingénieur projet junior, je travaille au sein d'une équipe de 15 ingénieurs qui ont entrepris des études de

## 2009

### LANCEMENT DU GRADUATE DEVELOPMENT PROGRAM

**en France, Norvège,  
Allemagne, Égypte,  
au Royaume-Uni et  
aux Pays-Bas.**

développement à proximité du champ de Gjøa. Nous menons des études préliminaires sur les futurs raccordements de puits sous-marins d'un champ voisin et établissons des solutions techniques pour le champ Gjøa qui seraient susceptibles de fonctionner sur ce site. C'est passionnant.» Jeroen apprécie aussi son temps libre. «Moi qui aime le ski, les randonnées, les grands espaces, en Norvège je suis servi !» À la fin du GDP, Jeroen fera un point complet avec le mentor qui le suit depuis le début. Ils décideront ensemble de son affectation définitive en fonction des opportunités au sein de son entité d'origine, «mes expériences me permettront de faire un choix en connaissance de cause !» ●



**400 HEURES**  
DE FORMATION THÉORIQUE  
AUX MÉTIERS DU NUCLÉAIRE

1



CAPACITÉ DE PRODUCTION TOTALE :  
**2 911 MW**

**ELECTRABEL :**  
**2 000**  
COLLABORATEURS  
DANS LA FILIÈRE  
NUCLÉAIRE  
**60**  
INGÉNIEURS  
EXCLUSIVEMENT  
DÉDIÉS À LA SÛRETÉ

2

BELGIQUE

# Une formation de généraliste du nucléaire

Ingénieure de formation, Sofie Verreyt a postulé pour participer au *Nuclear Trainees Program Junior* et a été recrutée par Electrabel en Belgique. D'un côté, elle suit un enseignement pointu sur la technologie nucléaire. De l'autre, elle apprend son métier au sein du service de sûreté nucléaire.

1  
**L'équipe de sûreté nucléaire** d'Electrabel réunit 60 ingénieur(e)s et compte actuellement 3 «Nuclear Trainees», dont Sofie Verreyt.

**L**a tour du Groupe s'élançait au cœur du quartier d'affaires de Bruxelles Nord. Plus de 3 000 collaborateurs y sont réunis. Dans le bureau qu'elle partage depuis octobre 2014 avec Fery, conseiller en sûreté nucléaire, et deux autres *nuclear trainees*, Sofie explique la particularité de sa formation. «J'ai environ une semaine de cours intensifs par mois, sur tous les aspects de la technologie nucléaire, parmi lesquels la production d'électricité, la gestion des déchets, la sûreté... Ces cours, dispensés dans différents établissements en Belgique et en France, sont une occasion unique de découvrir le monde du nucléaire et de rencontrer des gens de différentes sociétés du Groupe.» Entre chaque stage, Sofie se familiarise avec son futur métier. «On ne devient pas expert dans un domaine aussi particulier du jour au lendemain ! C'est pourquoi, quand je suis à Bruxelles, j'enchaîne les formations internes et les missions. Celles-ci me permettent d'approfondir mes connaissances sur le nucléaire et de me familiariser avec le service de sûreté nucléaire.» Le programme est conçu pour que les stagiaires gagnent rapidement en responsabilité. «Nous intervenons en soutien sur de grands projets, comme actuellement les travaux sur les cuves des réacteurs de Tihange 2 et Doel 3 et la poursuite de l'exploitation de Doel 1 & 2.» La jeune femme maîtrise son sujet. À l'entendre, rien ne laisserait penser qu'elle est encore en formation, dans le cadre du *Nuclear Trainees Program - Junior* (voir encadré).

## LA SÛRETÉ, C'EST PASSIONNANT

Parmi les missions qui lui sont confiées, Sofie travaille sur un nouveau projet de formation en radioprotection

pour les cadres des deux centrales nucléaires belges du Groupe. Le choix d'intégrer ce service de sûreté nucléaire, Sofie l'a fait avec son manager lors de son entretien d'embauche. «Ce domaine me passionne, et il l'a bien compris. Mon poste me permet de superviser les mesures et les projets de manière globale et d'aller sur le terrain.» Au-delà des connaissances techniques, le *Nuclear Trainees Program - Junior* s'attache à développer des compétences essentielles à tout responsable de la filière nucléaire – organisation, ressources humaines, communication, comportement managérial – à travers un projet concret mené à bien en équipe sur une semaine entière, sanctionné par une note qui contribue en fin de programme à l'évaluation globale des stagiaires. «C'est à mon avis la meilleure transition possible entre la vie étudiante et la vie professionnelle», conclut Sofie. ●

## LE NUCLEAR TRAINEES PROGRAM - JUNIOR

Né il y a dix ans, le *Nuclear Trainees Program - Junior* est une formation aux métiers du nucléaire mise en place par ENGIE pour faciliter le recrutement d'ingénieur(e)s qualifié(e)s pour 11 de ses filiales. S'adressant aux jeunes diplômé(e)s et ingénieur(e)s de moins de trois ans d'expérience, elle conjugue enseignement théorique – 400 heures – et expérience pratique avec l'encadrement d'un *mentor*. Ce programme d'un an permet une immersion totale dans la culture de l'industrie nucléaire.

2  
**La centrale nucléaire de Doel**, au nord de la Belgique.



*Hengky Oky (au centre) et Fani Nur Umri (à droite), techniciens de maintenance, ont tous les deux suivi le programme d'approfondissement d'IPMOMI. Ici avec Djoko Sampurno (à gauche), leur mentor.*

INDONÉSIE

# Techniciens et ingénieurs "nouvelle génération"

Afin d'anticiper l'important besoin d'ingénieur(e)s pour le projet d'extension Paiton 3, la première centrale d'Indonésie avec une unité au charbon de nouvelle génération, ENGIE a décidé de cibler les futurs diplômés et a créé le programme de formation Paiton. Retour sur un plan de professionnalisation inédit.

**P**aiton 3 est la centrale de production électrique la plus importante du réseau alimentant Java et Bali, et la première centrale d'Indonésie avec une unité au charbon de nouvelle génération. Djoko Sampurno la connaît bien. Après avoir rejoint le

Groupe en 1997, il a participé en 2004 aux opérations de maintenance des tranches 7 et 8, qui ont marqué l'arrivée d'ENGIE via sa filiale IPMOMI (International Power Mitsui Operation and Maintenance Indonesia), et huit ans plus tard à celle de la tranche 3 dont il est



aujourd'hui responsable. Djoko participe en tant que mentor au programme d'approfondissement depuis la première session. C'est lui qui supervise la partie technique de la formation des jeunes ingénieur(e)s et technicien(ne)s. «*Nous avons accueilli 117 participants à ce jour, et 48 d'entre eux ont été engagés à l'issue de leur formation.*» La difficulté d'IPMOMI à trouver localement les compétences est à l'origine de ce programme, qui conjugue les enseignements théorique et pratique, et s'étale sur plusieurs années. «*Les étudiants suivent d'abord une formation en complément de leur cursus, en classe et sur site, puis l'année suivante huit mois de stages à temps complet.*» Le tuteur affecté à chaque élève lui montre pendant trois mois tout ce qu'il faut savoir.

La motivation des jeunes est une condition essentielle, comme le confirme Fani Nur Umri : «*Je voulais acquérir, en complément de ma formation d'ingénieur en construction navale, une expérience dans le domaine de la production d'électricité. Lorsque j'ai appris qu'IPMOMI proposait ce programme d'approfondissement, j'ai tout de suite postulé. J'y ai vu le moyen*

*d'acquérir de solides compétences pour mon avenir et cela valait vraiment la peine d'y consacrer mes week-ends et jours fériés.*» Les participants n'ont pas obligation d'intégrer IPMOMI à la fin du programme, mais la plupart d'entre eux se voient proposer un contrat. Fani a récemment été engagé au service de maintenance en qualité de technicien.

### UNE FORMATION DE RÉFÉRENCE

Le programme d'approfondissement est également ouvert aux ingénieur(e)s ayant une première expérience professionnelle. Après l'université, Hengky Oky a travaillé pendant un an dans une société d'ingénierie avant de venir à Paiton pour être encadré par Djoko. «*Suivre ce programme demande beaucoup d'implication, car l'environnement technique est exigeant et demande de la pratique. Mais après une telle formation, vous maîtrisez tous les processus de fonctionnement d'une centrale de nouvelle génération.*» Tout d'abord engagé comme opérateur dans le département production, Hengky a été rapidement promu technicien au service de maintenance. Son avenir, il le voit chez ENGIE, et pas ailleurs. ●

*Avant de permettre aux stagiaires d'effectuer des interventions sur le terrain, Djoko s'assure que tous les acquis sont parfaitement assimilés.*



**48**

**PARTICIPANTS  
RECRUTÉS**

**20**

**MODULES SPÉCIFIQUES  
AU DOMAINE DE LA PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ  
COMPLÉTÉS PAR DES  
STAGES SUR SITE.**

## RASSEMBLEURS D'ÉNERGIES

# L'accès à l'énergie pour tous **au Mexique**

*Manuel Wiechers  
(à droite), co-fondateur  
d'Iluméxico et une partie  
de son équipe.*



© L. DeFontaubert

Au Mexique, un jeune entrepreneur social permet à des communautés rurales, exclues des réseaux de distribution d'électricité, d'accéder à la lumière grâce à l'installation de panneaux photovoltaïques. Un projet emblématique qu'accompagne Rassembleurs d'Énergies.

**A**llumer la lumière du Mexique : c'est le slogan manifeste d'Iluméxico, une société créée par Manuel Wiechers et ses collègues universitaires en 2010. Parce qu'il sait combien l'énergie est au cœur du développement, ce jeune entrepreneur social mexicain s'est lancé, avec d'anciens camarades d'université, dans un projet exemplaire pour fournir des solutions d'énergie solaire à des communautés de son pays non desservies par les réseaux de distribution d'électricité. «Le concept qui sous-tend notre travail est inspiré par notre préoccupation du changement climatique, notre passion pour les énergies renouvelables, et notre désir de créer des emplois et d'aider les populations défavorisées du Mexique, où 600 000 foyers sont encore privés d'accès à l'énergie», explique-t-il. Grâce à Iluméxico, chaque foyer demandeur est doté d'un panneau photovoltaïque (pour une production de 15 à 60 W), qui alimente en énergie des lampes,

des postes de radio et télévision, des recharges de portables ou encore de petits appareils électriques, alors que des solutions plus puissantes sont disponibles pour les écoles (260 W). «L'énergie solaire permet de réaliser des économies, avec un impact neutre sur la santé, la sécurité et l'environnement. De plus, la lumière est essentielle pour l'éducation des enfants», poursuit Manuel Wiechers. Un cercle vertueux, car cette énergie verte encourage aussi la création de microentreprises.

### UN RÉSEAU DÉCENTRALISÉ

Iluméxico vend le produit en y associant le crédit pour l'acquérir, l'acheteur devenant propriétaire de sa production à l'issue du paiement. Favorisant l'émergence d'un marché énergétique local, ce projet, le premier de ce type repéré en Amérique latine par Rassembleurs d'Énergies qui l'accompagne, est de surcroît mis en œuvre avec «ambition et raison», selon Anne Chassagnette, directrice de la Responsabilité environnementale et sociétale d'ENGIE. «Non seulement cette offre, adaptée aux besoins et aux moyens de ces communautés, leur permet de s'affranchir du kérozène, polluant, nocif et plus coûteux, insiste-t-elle, mais les équipes d'Iluméxico réalisent un formidable travail d'approche du client pour se faire accepter.» Déployé à partir d'Ilucentros – des bureaux à rayonnement local –, un réseau décentralisé de vendeurs assure ainsi le suivi, proposant un service après-vente et de contrôle de maintenance, tandis que des

«ambassadeurs», désignés au sein des communautés, s'emploient à promouvoir l'offre auprès des clients et à recueillir leur retour.

### UNE AIDE POUR GRANDIR

«Viable économiquement, ce projet a une marge de progression colossale», fait remarquer Anne Chassagnette. Une croissance potentielle appuyée aujourd'hui par l'accompagnement de Rassembleurs d'Énergies. «Cela va nous aider à mieux nous structurer et à grandir, se réjouit Manuel Wiechers, d'autant que le Groupe nous apporte aussi une expertise, un réseau et des connexions pour développer notre projet dans d'autres pays d'Amérique latine.» C'est ainsi qu'Iluméxico ambitionne pour les 5 ans à venir d'offrir un accès à l'énergie au Mexique pour 50 000 foyers, versus 3 500 aujourd'hui. ●

## FONDATION D'ENTREPRISE D'ENGIE

# Vanuatu et Népal : ENGIE se mobilise

Suite au cyclone Pam survenu au Vanuatu en mars et au séisme qui a touché le Népal en avril et mai dernier, le Groupe apporte son soutien financier, matériel et humain.

### AU VANUATU

Vendredi 13 mars, le cyclone Pam a violemment frappé l'archipel du Vanuatu, dans le Pacifique Sud où des villages entiers ont été rasés. Rapidement, le Groupe via ses filiales EEC (Électricité et Eau de Calédonie), Électricité de Tahiti (EDT), Cofely Endel et Socometra, a entrepris des actions d'aide à la reconstruction et à la remise en marche des installations, avec près de 80 collaborateurs mobilisés sur place. Sur l'île de Tanna à Lenakel, la centrale de production d'électricité, qui dispose d'une source d'eau de bonne qualité, a été mise à disposition gratuitement de la population. Le Groupe a également envoyé des vivres et le matériel nécessaire à la reconstruction : nourriture, matériel pour les écoles, moyens portables de traitement d'eau (type osmoseur et petits groupes électrogènes), en lien avec Aquassistance et Energy Assistance. Enfin, la Fondation d'entreprise d'ENGIE a décidé d'apporter son soutien à la reconstruction de trois établissements scolaires pour permettre à 120 jeunes de retrouver le chemin de l'école. Cette action est coordonnée par Cofely Endel avec l'emploi de main d'œuvre locale.



## INVESTIR DANS LE FONDS SOLIDAIRE RASSEMBLEURS D'ÉNERGIES

Ce fonds est proposé aux collaborateurs du Groupe en France dans le PEG (Plan d'Épargne Groupe) et le PERCO (Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif) ENGIE. Nombreux sont ceux qui ont déjà souhaité y investir des sommes issues de l'intéressement, de la participation, de versements individuels... et ainsi s'engager aux côtés de Rassembleurs d'Énergies. Pour plus d'information, rendez-vous sur l'intranet Horizon/ Groupe/ Fonctions centrales / RH/ actionnariat salarié épargne salariale ou sur [epegpargne.com](http://epegpargne.com), site du teneur de compte.

### AU NÉPAL

Le 25 avril dernier, un très puissant séisme (magnitude 7,8) a touché le Népal, faisant plus de 8 000 morts et près de 18 000 blessés. Le 12 mai, un nouveau séisme frappait encore. La Fondation d'entreprise d'ENGIE, déjà présente au Népal, a décidé de faire un don à trois associations.

**La Voix de l'Enfant** s'est mobilisée pour apporter les premiers secours sur place avec quatre des 80 associations qu'elle fédère, présentes au Népal depuis plus de 10 ans, à savoir La Chaîne de l'Espoir, Enfants & Développement, Planète Enfants et SOS Enfants.

Le soutien de la Fondation à **ACTED**, l'une des principales ONG françaises de solidarité internationale, était destiné à la distribution de «kits d'abris» pour 2 000 familles sinistrées. Enfin, le don versé à **l'Académie Chantal Mauduit** venait en aide aux familles des enfants de l'académie, école pour filles du cours préparatoire au baccalauréat à Godavari dans la vallée de Katmandou, pour acheter des vivres et pourvoir à la reconstruction des bâtiments. ●

Mai 2015 à Katmandou, au Népal, une semaine après le séisme. Les familles sinistrées forment une file d'attente pour recevoir nourriture et eau.



GDF SUEZ est maintenant

# ENGIE

GDF SUEZ : SA AU CAPITAL DE 2 435 285 011 € - RCS NANTERRE 542 107 651

[engie.com](http://engie.com)

L'énergie est notre avenir, économisons-la.  
\*par nous pour tous

---

Parce que le monde change et avec lui toutes nos énergies, GDF SUEZ devient ENGIE. ENGIE investit dans la créativité de chacun et la collaboration de tous, pour mener à bien la transition énergétique.

---

By people for people\*