



Dossier de preuves d'usage à titre de marque

Retour d'expérience en entreprise

APRAM – 25 09 2020

RESTREINT

INTERNE

SECRET





ENGIE, un groupe mondial de référence dans l'énergie bas carbone et les services liés à l'énergie

160 000

salariés

60,6 Mds €

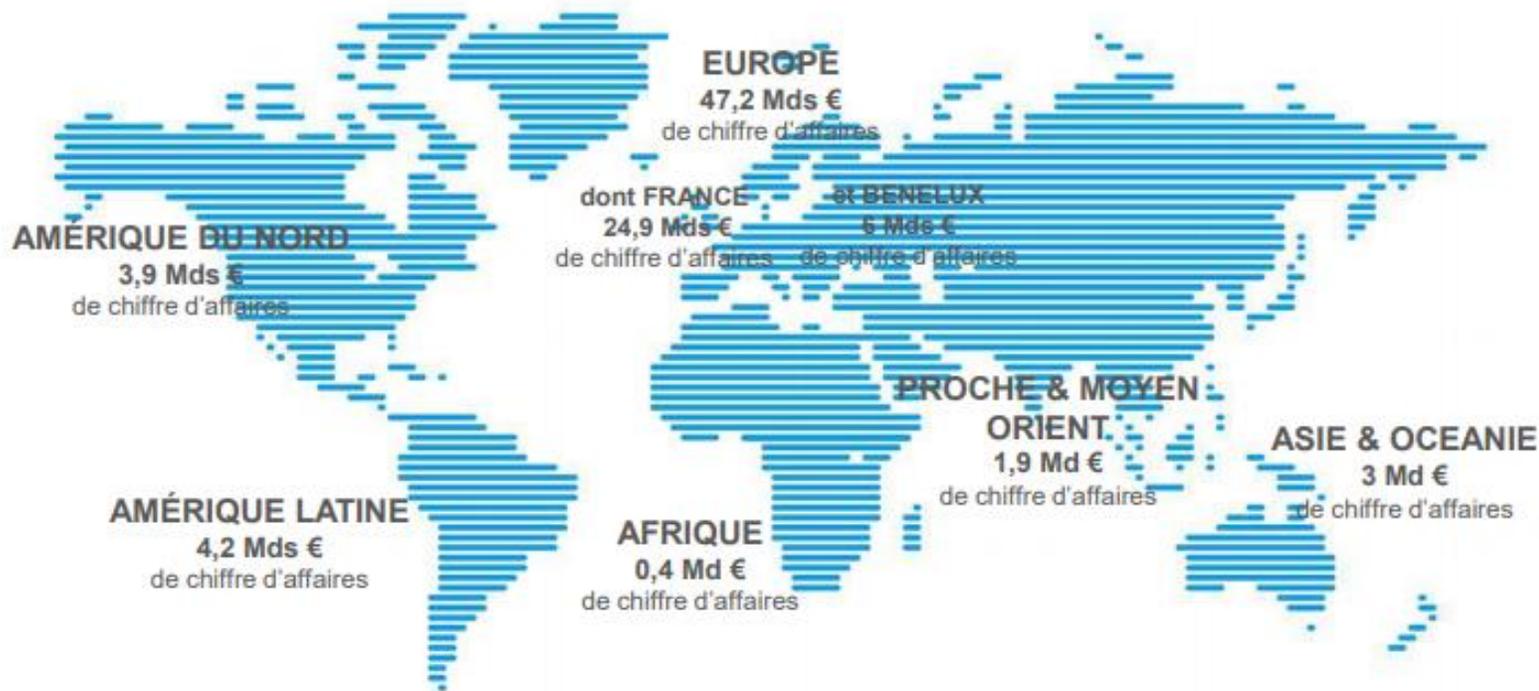
de chiffre d'affaires

2,5 milliards

de résultat net récurrent après impôts

€ 11 milliards

d'investissements de croissance prévus sur la période 2019-2021



*au 31/12/2018

Une marque déposée en 2015 avec un libellé axé principalement sur le cœur de métier du Groupe: l'énergie et les services liés à l'énergie

- 01 Produits chimiques destinés à l'industrie, dérivés des hydrocarbures et du gaz naturel ; produits chimiques de condensation ; hydrogène, méthane ;
- 04 Combustibles ; compositions combustibles ; gaz naturel ; gaz d'éclairage ; gaz combustibles, notamment biogaz ; mélanges de carburants gazéifiés ; gaz naturel pour véhicules, énergie électrique ; gaz de pétrole à l'état gazeux ou liquéfié ; matières éclairantes ;
- 07 Générateurs d'électricité ; robots (machines) dédiés aux services à l'énergie, à la protection de l'environnement ou au développement durable ;
- 09 Appareils et instruments pour l'échange, le stockage, la transmission et la collecte de données dans le domaine de l'énergie, de l'environnement et du développement durable, notamment compteurs ; logiciels (programmes enregistrés) en particulier logiciels de gestion des équipements domotiques ou des réseaux intelligents (réseaux de distribution d'énergie utilisant des technologies informatiques pour harmoniser l'offre et la demande d'énergie) ; dispositifs électroniques de surveillance, de contrôle, de sécurité, de chaleur, de refroidissement, de ventilation, et d'automatisation pour bâtiments et maisons individuelles, y compris détecteurs de fumée, émetteurs de signaux électroniques et de télécommunication, moniteurs, thermostats, variateurs régulateurs de lumière ; appareils et instruments pour la conduite, la distribution, la transformation, l'accumulation, le réglage ou la commande du courant électrique ; cellules et modules photovoltaïques ; piles à combustibles ; compteurs d'électricité, de gaz, d'eau ; compteurs intelligents ; conduites d'électricité, canalisations électriques, matériels pour les conduites d'électricité (fils, câbles) ; fibres optiques (fils conducteurs de rayons lumineux) ; appareils de sécurité et d'automatisation pour les bâtiments et maisons individuelles ;
- 11 Installations et systèmes fonctionnant au gaz visant à réguler la température ; appareils de chauffage à combustible solide, liquide, ou gazeux ; appareils électriques de chauffage ; accessoires de réglage et de sûreté pour conduites de gaz ; chaudières de chauffage ; capteurs solaires (chauffage) ; collecteurs solaires (chauffage) ; pompes à chaleur ; installations de biogaz ; installations solaires, installations photovoltaïques, installations géothermiques ; appareils et installations pour le stockage, le traitement et conditionnement du gaz naturel, du gaz liquéfié et de produits dérivés ; installations de distribution et de conduites de gaz ; appareils et installations pour le traitement, le stockage du gaz naturel et du gaz liquéfié ; appareils et installations de stockage de gaz naturel en nappe aquifère ou cavités salines ; installations pour le traitement de combustibles énergétiques ; appareils de production de vapeur, de ventilation, de distribution d'eau et installations sanitaires fonctionnant à tout type d'énergie ;

Une marque déposée en 2015 avec un libellé axé principalement sur le cœur de métier du Groupe: l'énergie et les services à l'énergie

- 35 Gestion des affaires commerciales liées à l'énergie, et plus particulièrement au gaz naturel et à l'électricité ; conseils, informations ou renseignements d'affaires auprès des collectivités territoriales, entreprises, artisans ou particuliers dans le domaine de l'énergie, de la protection de l'environnement ou du développement durable ; conseils commerciaux au profit de tiers en vue de l'amélioration et de la maîtrise de la consommation d'énergie ou dans le domaine du développement durable ; conseils et informations commerciales sur les consommations d'énergie avec ou sans réalisation de simulation tarifaire et prévisions de consommation ; analyse de prix de revient d'installations fonctionnant à l'aide de tout type d'énergie notamment en vue de l'amélioration et de la maîtrise de la consommation d'énergie ; expertise en affaires dans le domaine de la protection de l'environnement, des énergies nouvelles et du développement durable ; études et recherches de marché dans le domaine de la protection de l'environnement, des énergies nouvelles et du développement durable ; gestion de fichiers informatiques dans le domaine de l'énergie, de la protection de l'environnement ou du développement durable ; recherches d'informations dans des fichiers informatiques pour des tiers dans le domaine de l'énergie, de la protection de l'environnement ou du développement durable ; promotion pour le compte de tiers de produits fonctionnant à l'aide de tout type d'énergie ; démonstration de produits en vue de l'amélioration et de la maîtrise de la consommation d'énergie ; services de vente d'énergie ; agence d'import-export en gaz naturel et gaz liquéfié ; informations statistiques dans le domaine de la gestion d'installations industrielles et d'installations énergétiques ; conseils commerciaux dans le domaine de l'énergie et des fluides fournis par le biais de centres d'appels téléphoniques et de lignes d'assistance téléphonique ;
- 36 Conseils et informations financières dans le domaine de la consommation d'énergie et de la performance énergétique ; services de conseils en matière financière pour la facturation et la programmation des dépenses liées à la consommation d'énergie ; services d'aide à la gestion financière dans le domaine de l'énergie, de la performance énergétique ou du développement durable ; consultation en matière financière dans le domaine de l'énergie, de la performance énergétique ou du développement durable ; service d'assurance en matière de dépannage des installations collectives et individuelles de chauffage, d'électricité, d'eau, de réfrigération ou de gaz ; service d'assurance dans le domaine des activités de l'énergie et à destination des entreprises ou des particuliers ; consultation financière en matière d'offres tarifaires dans le domaine de la consommation et de la gestion de l'énergie ; étude financière et conseils financiers pour améliorer, développer et renouveler les installations énergétiques ; services de courtage en énergie ; négociation (opérations financières) de contrats relatifs aux combustibles énergétiques, à la distribution de gaz, au transport, stockage ou réception de gaz ; négociation (opérations financières) de contrats relatifs à l'énergie, au stockage de combustibles énergétiques, à la distribution de gaz, au transport du gaz naturel ; études financières et conseils financiers en rapport avec le stockage du gaz naturel ou l'acheminement du gaz naturel ; analyses financières, prêts financiers dans le domaine du développement et l'amélioration des installations énergétiques ; service de financement, prêts financiers à destination des installations de chauffage ou de production fonctionnant à partir de tout type d'énergie, et notamment à partir d'énergies renouvelables ; services d'informations financières par téléphone dans le domaine de l'énergie ;
- 37 Services d'installation, d'entretien, de maintenance, de dépannage, de réparation et de mise en service d'installations énergétiques, de chauffage, d'accumulation ou récupération de chaleur, de ventilation, de distribution d'eau, de climatisation et de conditionnement d'air en vue de la performance énergétique ou de la maîtrise des consommations ; services d'installation, d'entretien, de maintenance, de dépannage, de mise en service de pompes à chaleur, de panneaux photovoltaïques, de chaudières ; installation, programmation et entretien de systèmes dits domotiques, ainsi que d'automates programmables en vue de la performance énergétique, de la maîtrise des consommations ou de la gestion des réseaux intelligents (réseaux de distribution d'énergie utilisant des technologies informatiques pour améliorer l'adéquation de l'offre et de la demande d'énergie) ; installation, réparation et entretien des canalisations de transport, distribution ou stockage d'énergie ; services de conception, construction, réparation, entretien et installation de centrales électriques, hydrauliques, thermiques, à biomasse, hydroliennes, hydroélectriques, houlomotrices ou marémotrices et de parcs éoliens ; installation, mise en service, maintenance et entretien d'équipements de protection des biens et des personnes, notamment systèmes anti-incendie ; information, inspection et conseils en matière de construction et supervision de travaux de construction et de rénovation de l'habitat, de bâtiments ou d'équipements industriels et tertiaires en vue de l'amélioration et de la maîtrise de la consommation d'énergie ; services d'isolation (construction) ; services de télégestion des installations de stockage et des réseaux de distribution de gaz, de chaleur ou d'électricité ;
- 38 Transmission à distance de données relatives à des dispositifs, équipements et systèmes de mesure, d'analyse et de surveillance (contrôle) de la consommation d'énergie ou de fluides, en particulier à des systèmes domotiques ou des réseaux intelligents (réseaux de distribution d'énergie utilisant des technologies informatiques pour améliorer l'adéquation de l'offre et de la demande d'énergie), entre terminaux d'ordinateurs et/ou entre un compteur, un détecteur, un capteur, un lecteur d'informations et un terminal d'ordinateur ; pilotage à distance de dispositifs, d'équipements et de systèmes de mesure, d'analyse et de surveillance (contrôle) de la consommation d'énergie ou de fluides ; services de télécommunication et télégestion d'informations, données, sons et/ou images (assistées ou non par ordinateur), par un réseau de type Internet, destinés à la maintenance d'installations de stockage et/ou de distribution de gaz, de chaleur et/ou d'électricité ; services d'affichage électronique de données télétransmises et location d'appareils de télécommunication permettant la télé-relève de consommation d'énergie ou de fluides ;

Une marque  déposée en 2015 avec un libellé axé principalement sur le cœur de métier du Groupe: l'énergie et les services à l'énergie

- 39 Transport, distribution et fourniture d'énergie ; informations et conseils en matière de stockage, transport, distribution et fourniture d'énergie ; stockage de gaz naturel et gaz liquéfié ; services de compression, de comptage, d'odorisation, de regazéification et d'analyse du gaz naturel en vue d'opérations de transport, distribution et fourniture ;
- 40 Production d'énergie électrique ; production d'énergie à partir d'énergies renouvelables notamment thermique, climatique, géothermique, éolienne, solaire, hydraulique ou issue de la biomasse ; location de générateurs d'énergie ; traitement de biomasse en vue de la production d'énergie ; information en matière de traitement de la biomasse et d'installations de production d'énergie ; traitement du gaz naturel et du gaz liquéfié ; liquéfaction et regazéification de gaz naturel ; service d'information et de conseil dans les domaines précités ; tri et recyclage de déchets et matières premières de récupération pour la production d'énergie ;
- 41 Éducation, formation, organisation de concours, d'expositions et de jeux à but éducatif, publication de livres et périodiques et production de films dans le domaine de l'énergie, du développement durable et de la protection de l'environnement ; services éducatifs liés à la sensibilisation d'entreprises publiques ou privées, de promoteurs publics ou privés, d'artisans, d'industriels ou de collectivités territoriales aux besoins technologiques et d'interopérabilité dans le domaine de l'énergie ;
- 42 Services d'ingénierie ainsi que services d'analyses, de recherches et d'expertises techniques dans le domaine de l'énergie ; conception, maintenance, mise à jour et installation de logiciels dans les domaines énergétiques et du développement durable ; conseils techniques et d'ingénierie relatifs aux installations de production, stockage, distribution et fourniture d'énergie ; prospection de pétrole et gaz naturel ; établissement de plan de construction dans le domaine de l'énergie notamment de terminaux méthaniers, réseaux de transport de gaz et installations de stockage de gaz naturel ; études géologiques, recherche et développement de nouveaux produits pour des tiers dans le domaine de l'énergie ; conseils techniques et consultations d'ingénieurs pour la gestion d'installations industrielles fonctionnant avec tout type d'énergie, la gestion d'installations de stockage de gaz naturel ainsi que les réseaux de distribution et fourniture de gaz ou d'électricité ; analyses (études de projets techniques) et recherches techniques industrielles relatives à la domotique et aux réseaux intelligents (réseaux de distribution d'énergie utilisant des technologies informatiques pour améliorer l'adéquation de l'offre et de la demande d'énergie) ; services de contrôles de qualité consistant en relevés techniques d'installations, mesures et relevés d'état ; études et analyses techniques et diagnostics (rendus par des ingénieurs) pour l'implantation d'installations de mise à disposition et/ou de production et/ou de distribution d'énergie à savoir d'électricité, de gaz, de chauffage et d'eau ; études, recherches et expertises (travaux d'ingénieurs) dans les domaines de l'énergie, de l'environnement et du développement durable ; conseils et informations techniques relatifs à l'énergie à la maîtrise de l'énergie ; information et conseils techniques sur les installations fonctionnant à l'aide de tout type d'énergie ; expertises techniques dans les domaines de la production d'énergie électrique, éolienne, solaire, hydraulique, géothermique, thermique, climatique, d'énergies renouvelables ;
- 45 Gestion technique d'installations de production, de stockage, de transformation et de distribution d'énergies, à savoir contrôle de la sécurité des installations ; services de surveillance d'installations de stockage de gaz naturel et de réseaux de distribution de gaz naturel ou d'électricité ; consultations en matière de sécurité d'installations de stockage de gaz naturel et de réseaux de distribution de gaz naturel ou d'électricité.

Le dossier de preuves d'usage en entreprise

L'approche retenue

Les échanges avec les pairs et nos conseils, le travail amont, l'identification des particularités de la marque et de l'organisation de l'entreprise.

Le choix du système de conservation de la preuve:

- **Un SharePoint**
 - **gestion centralisée des preuves d'usages des différents pays ;**
 - **flexibilité de la gestion cloisonnée des accès utilisateurs ;**
 - **donner un espace de stockage suffisant pour recueillir l'ensemble des preuves d'usage;**
- **La conservation locale des supports physiques**

Le dossier de preuves d'usage en entreprise

L'approche retenue

L'identification de nos parties prenantes:

- La direction des communications;
- Les services commerciaux;
- La filière juridique; ...

La mise en place d'un processus voulu pour être continu:

- Les 1ers messages adressés aux parties prenantes;
- La formation;
- La mise en place de modes d'emploi et FAQ

Exemples de preuves envisagées

Service de fourniture d'énergie

Google Play Rechercher

Applications Catégories Accueil Meilleurs classements Nouveautés

Mes applications Acheter Jeux Famille Choix de l'équipe

Compte Modes de paiement Mes abonnements Utiliser un code Acheter une carte cadeau Ma liste de souhaits Mon activité Play

ENGIE Electricité et Gaz
 ENGIE particuliers Outils ★★★★★ 10 673
 PEGI 3
 Ajouter à la liste de souhaits Installer

Avis clients
 3,9/5 (473 676 avis)

1^{er} fournisseur d'électricité verte* 1^{er} fournisseur de gaz naturel* Sans engagement sans frais

Comment souscrire à un contrat d'énergie en ligne ?

- Remplissez votre formulaire en moins de 5 min
- Recevez votre contrat par email
- Au besoin, ENGIE vous recontacte
- Et suivez l'avancement de votre demande en ligne

Arnaud BER... ★★★★★ 29 juin 2020
 94
 Mis à part l'interface plus coloré et sympa, c'est une coquille vide. À part le suivi conso (qui n'est pas au point car la conso journalière nécessite de cliquer sur "autoriser" à chaque fois) il n'y a pas grand chose "in-app", il s'agit seulement d'un renvoi sur internet (factures). Mon contrat n'...

ENGIE
 Car | Distributeur | Economies d'Énergie

Votre facture du 24/12/18
 N° [REDACTED]

Vos contacts utiles

Service Clients
 particuliers.engie.fr
 Retrouvez votre espace client 24h/24 - 7j/7

Du lundi au samedi 8H-21H. Le dimanche 10H-18H
 N° Cristal 0 969 324 324

ENGIE
 TSA 87494, 76934 ROUEN CEDEX 08

Dépannage
 Urgence sécurité gaz 24h/24 gratuit
 N° Vert 0 800 473 333 (Service à appel gratuit)
 Dépannage électricité 24h/24 Enevis
 N° Cristal 0 972 675 075 (Appel non surtaxé)

Avec la Facture en ligne, vos factures sont disponibles 5 ans sur votre Espace Client : vous pouvez les consulter et les imprimer comme justificatif de domicile.

Vos informations Client

► Référence client : [REDACTED]
 ► Compte de contrats : [REDACTED]
 ► Lieu de consommation : [REDACTED]

Votre facture du 24/12/18

MONTANT TTC PRELEVÉ LE 7 janvier 2019		115,67 €
Gaz naturel	161,34 €	
Electricité	757,44 €	
Total TTC des éléments facturés	918,78 €	
	Dont Total hors TVA 791,64 €	
	Dont Total TVA 127,14 €	
Déduction des prélèvements effectués	- 803,11 €	
Montant TTC de la facture	échéance au 7 janvier 2019	115,67 €

Détails au verso

Vos consommations facturées

► Du 28/11/17 au 21/12/18, vous avez consommé 646 kWh de gaz naturel
 Cette consommation repose sur les index que vous avez communiqués au distributeur.
 Votre index auto-relevé au 21/12/18 : 00050 m³

► Du 22/12/17 au 21/12/18, vous avez consommé 4113 kWh d'électricité
 Cette consommation repose sur les index que vous avez communiqués au distributeur.
 Votre index auto-relevé au 21/12/18 : HP 023512HC010339 kWh

Bilan de votre consommation dans les pages suivantes

Vos prochaines échéances

- Prochain relevé de compteur vers le 19 juin 2019
- Prochaine facture vers le 19 décembre 2019
- Pour votre prochaine facture, votre compteur gaz et électricité sera relevé par un technicien : pour avoir la garantie d'être facturé au plus près de vos consommations réelles, le technicien du distributeur doit accéder à votre compteur au moins une fois par an.

Vos coordonnées bancaires

Conformément à votre demande, le montant de cette facture sera prélevé sur le compte dont les références apparaissent ci-dessous

Nom du titulaire du compte : [REDACTED]

Identifiant Créancier SEPA [REDACTED]
 Référence du compte : Nom de la banque [REDACTED]

Référence Unique du Mandat [REDACTED]
 Numéro de compte [REDACTED]

Pour tout contact ou réclamation sur ce mode de paiement, la modification ou la révocation du mandat, vous pouvez contacter notre service client dont les coordonnées figurent ci-dessus.

Exemples de preuves envisagées

Service de fourniture d'énergie



RAPPORT D'ACTIVITÉ

6 COMPTES SOCIAUX

6 COMPTES SOCIAUX

Les chiffres mentionnés ci-après sont relatifs aux comptes sociaux d'ENGIE SA, établis en référentiel comptable français conformément aux dispositions réglementaires.

En 2018, le chiffre d'affaires d'ENGIE SA ressort à 27 833 millions d'euros, principalement du fait d'effets prix et volumes positifs dans les ventes aux autres opérateurs gaziers.

Le résultat d'exploitation de l'exercice s'établit à -1 058 millions d'euros au 31 décembre 2018, relativement stable par rapport à l'exercice 2017 où il était de -1 358 millions d'euros. La hausse du chiffre d'affaires (+7 248 millions d'euros) est compensée par la hausse du coût des achats de gaz (-7 471 millions d'euros). L'activité électricité est en légère progression, de 4 602 millions d'euros au 31 décembre 2017 à 4 683 millions d'euros au 31 décembre 2018, soit une évolution de 2% obtenue par le gain de clients électricité (environ 450 000 nouveaux clients) partiellement compensé de manière défavorable par la hausse du coût d'approvisionnement.

Le résultat financier s'élève à 3 718 millions d'euros, proche des 3 849 millions d'euros sur l'exercice 2017.

Les éléments non récurrents intègrent le résultat exceptionnel négatif de -2 107 millions d'euros principalement constitué des dépréciations sur titres de participation.

Le produit d'impôt sur les sociétés s'élève à 549 millions d'euros (contre un produit d'impôt de 1 001 millions d'euros) principalement constitué du produit d'intégration fiscale 343 millions d'euros), d'une reprise nette de provision pour impôt de 124 millions d'euros, et de divers autres impôts nets créditeurs pour 82 millions d'euros. En 2017, le remboursement par l'état de la taxe 3% sur les dividendes, invalidée par le Conseil Constitutionnel, avait impacté le résultat à hauteur de 422 millions d'euros.

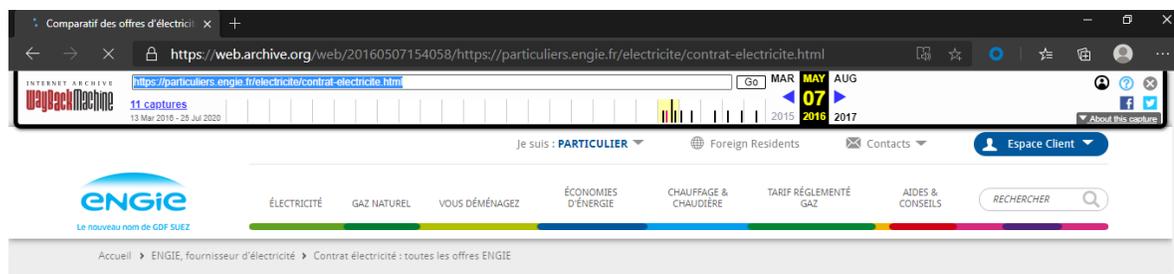
Le résultat net ressort à 1 102 millions d'euros.

Les capitaux propres s'élèvent à 36 616 millions d'euros contre 37 191 millions d'euros à fin 2017, soit une diminution de 575 millions d'euros constituée pour majeure part de la variation de résultat entre 2017 et 2018 (-319 millions d'euros) et de l'effet de l'affectation du résultat 2017 pour -333 millions d'euros.

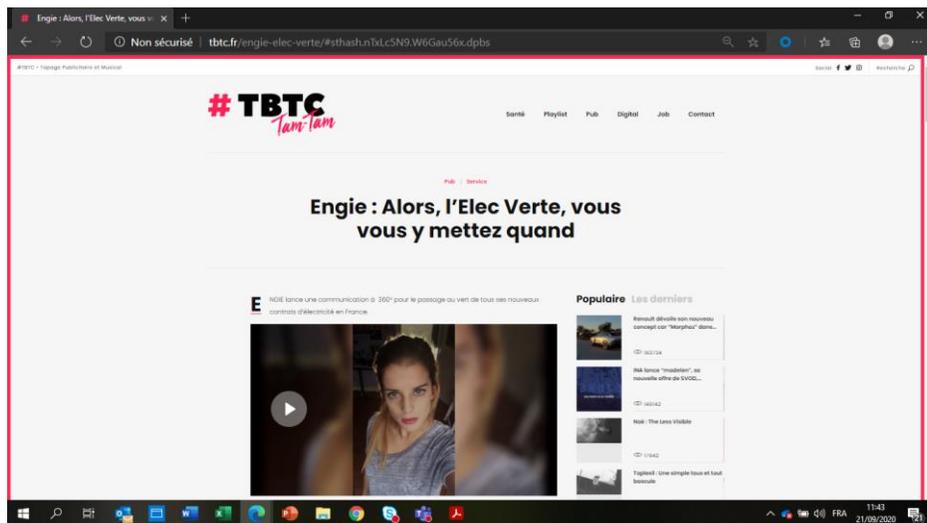
Au 31 décembre 2018, les dettes financières ressortent à 36 080 millions d'euros et les disponibilités et assimilées s'élèvent à 8 032 millions d'euros (dont 5 216 millions d'euros de comptes courant filiales).

Exemples de preuves envisagées

Service de fourniture d'énergie



Fournisseurs historiques de gaz naturel				
MEGA Energie				
NATGAS France				
Naturgy				
PICOTY				
SAVE				
Sévia				
Solvay Energy Services				
SoWee				
Total Direct Energie				
Vattenfall				
Fournisseurs historiques de gaz naturel				
ENGIE (ex GDF Suez)				
ÉS				
Gaz de Bordeaux				
Gedia				
Total Energie Gaz				



Une communication à 360 degrés

Le plan de communication de cette campagne d'ENGIE se déploie à 360°, en interne comme en externe, tout d'abord en presse et radio puis, à partir du 9 novembre, en TV, radio, affichage, habillage métro ligne 14, digital et sur les réseaux sociaux.

En print, la Marque opte pour un parti pris typographique fort, en interpellant les consommateurs par ces verbatims absurdes pour les inciter à repenser leur consommation de l'électricité et à passer au vert avec ENGIE.

En vidéo, ENGIE met en scène dans un zapping, les fausses bonnes raisons, vues et entendues dans la rue, à la télévision et sur internet, de ne pas passer à l'électricité verte. Pour avoir un traitement vivant, « pris sur le vif », et dans une juste observation de la société, le choix s'est porté sur une réalisatrice venant du documentaire : Ada Bilgaard Soby (Henry). La marque, comme toujours depuis son lancement est dans l'observation de la société et pointe les changements à opérer. Ada Bilgaard Soby traduit cette posture en mixant des images de toutes natures



Un conseil d'ami : l'électricité verte avec ENGIE

31 701 vues · 12 oct. 2017



Un conseil d'ami : l'électricité verte avec ENGIE

31 701 vues · 12 oct. 2017





engie.com