



Carré communication

Stratégie - Print - Digital - Vidéo

Références

Enedis - EDF IN - GRDF

Carré communication

70, avenue Jean-Jaurès - 69007 Lyon

www.carrecommunication.com

T. 04 78 05 78 32

Fred Chapat M. 06 16 49 56 58

fred@carrecommunication.com

Fournisseur officiel depuis 2014

(code fournisseur 750631)





Depuis 2014, Carré communication accompagne Enedis dans la réalisation de nombreux projets de communication interne et externe.

- Conseil et accompagnement
- Conception et réalisation
- Plateformes collaboratives innovation
- Sites web (hackathon, concours)
- Newsletters
- Vidéos / motion design
- Journaux internes
- Contenu éditorial
- Naming
- Application
- Logos d'événements
- Affiches
- Jeux
- Plaquettes
- Guides
- Pochettes
- Illustrations
- Kakemonos
- Cartes
- Rapports d'activité
- Brochures
- Flyers
- Suivi de projet
- Impression

Récompense Trophée de l'innovation participative 2015

Enedis IDF Est et Carré communication ont reçu le Trophée de l'Innovation participative Nouvelle dynamique – Or d'Innov'Acteurs pour la plateforme interne Vos idées innovent et les outils mis en place pour accompagner la démarche innovation d'Enedis.



4

> Formulaire de raccordement

ENEDIS L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Votre raccordement
Nos engagements respectifs

Exemplaire Client

Date de remise du dossier: 00/00/2000

Numéro d'affaire: [] Devis: []

Nom du client: []

Adresse: []

Mail et téléphone: Mail [] Tél. []

Mode d'avertissement souhaité: [] voir liste ci-dessous

Votre interlocuteur raccordement: []

Mail et téléphone: Mail [] Tél. []

➤ **ÉTUDES** **Enedis** **CLIENT**

Date du 1^{er} contact: []

Date de mise en service souhaitée: []

Date du 1^{er} RDV: []

Paiement de l'acompte du devis au plus tard le: []

➤ **TRAVAUX**

Début des travaux: semaine du []

Fin des travaux: semaine du []

Nature des travaux réalisés par le client: []

➤ **MISE EN SERVICE**

Fourniture du CONSUEL au plus tard le: []

Choix fournisseur: []

Paiement solde du devis: []

Mise en service contractualisée: []

Date et signatures: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Fait en deux exemplaires.

Les parties ont été lues par la proposition de raccordement. En cas de défaut, les dispositions de raccordement prévues. Le raccordement électrique est une phase complexe qui doit être réalisée en toute sécurité. La mise en service est formellement dépendante de la loi de France. Vous avez donc en tête à signer dans le cadre de votre raccordement. Les délais dépendent également de la commune, de la préfecture et des autres organismes.

www.enedis.fr

Direction Régionale Enedis en Ile-de-France Ouest: 1-3 rue de Stephenson - 77180 Montigny-Le-Treptoneux

Enedis - SA à direction et à conseil de surveillance au capital de 270037000 euros - R.C.S. Nanterre 444 008 442

> Affiche magnétique / jeu



> Pochettes



> Dépliant



> Guide



> Site / Module d'inscription

CAMP'OSONS L'événement organisé PAR les agents POUR les agents

ENEDIS L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Formations | Inscription | Planning

Inscrivez-vous et choisissez 6 ateliers parmi les 17 proposés.

6 thématiques à découvrir !

Culture des inscriptions M. 1^{er} février 2018 à midi

- 1. Satisfaction Client**
 - Mise en scène de nos pratiques interactif
 - Adoptons nos postures pour une meilleure satisfaction clients
 - Mise en scène interactive de nos comportements au quotidien face à nos clients
 - Interactif
 - À la découverte des nouveautés et bonnes pratiques d'autres entreprises améliorant la satisfaction clients
 - Venez tester vos connaissances à travers un quiz sur le culture clients chez les autres.
 - Tempsages externes interactif
 - Que pensent nos clients ?
 - Tempsages de nos clients et questions / réponses
- 2. Innovation**
 - Présentation agents - Participez
 - Venez découvrir les innovations déployées en IDF Est
 - Présentation, démonstration et échanges autour d'innovations et nouvelles technologies déployées en IDF Est en 2018.
 - Présentation agents Interactif
 - Comment partager les innovations en IDF Est ?
 - Présentation et échanges autour de la nouvelle démarche innovation en IDF Est.
 - 3. Linky
 - Présentation agents Interactif
 - Parcours découverte Linky
 - À travers plusieurs expériences, explorez l'univers Linky, apprenez à tester vos connaissances.
- 4. Territoire**
 - Participatif ludique
 - Un dépannage, comment ça se passe ?
 - Reconstituez collectivement de manière ludique les parcours d'un dépannage : des métiers techniques à la satisfaction clients à collectivité locale.
 - Participatif ludique
 - Que se passe-t-il près de chez vous ? Les grands projets de la région
 - Découvrez les enjeux d'aujourd'hui et de demain de notre GIE à travers une maquette interactive retraçant les grands projets de territoire.
 - Mise en scène interactif
 - Ce que les élus pensent de nous
 - Prenez conscience de l'image d'Enedis après ces deux à travers vidéo en mise en scène théâtrale
- 5. PSS**
 - Interactif
 - Et vous, comment réagiriez-vous face à un mobile ?
 - Exercice de simulation d'un incident et présentation des gestes à réaliser: discussion avec médiateur et scénarios successifs de travail.
 - Participez
 - Et si on prenait soin de notre santé ?
 - Scénario d'initiation à des gestes et pratiques permettant de détecter et gérer son stress au quotidien.
 - Présentation agents
 - TSTHTA : on vous montre
 - Démonstration d'une intervention TSTHTA et présentation de matériel de Chargé de Travail
- 6. RH**
 - Participatif
 - Attention ça roule !
 - Sensibilisation au risque rouler et démonstrations pratiques
 - Participatif
 - Et si on prenait soin de notre santé ?
 - Scénario d'initiation à des gestes et pratiques permettant de détecter et gérer son stress au quotidien.
 - Présentation agents
 - TSTHTA : on vous montre
 - Démonstration d'une intervention TSTHTA et présentation de matériel de Chargé de Travail

JE M'INSCRIS

Formations | Inscription | Informations

CAMP'OSONS

ENEDIS L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

RÉFÉRENCES ENEDIS

Journaux internes
Documents PPT

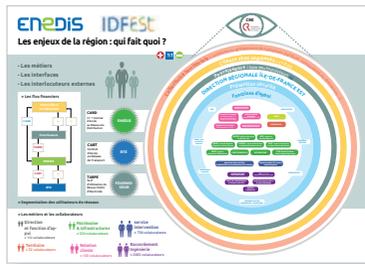
> Journal interne client



> Journal interne innovation



> PPT



L'intrapreneuriat
Bien-être & performance

Le concept est apparu dans les années 70. L'intrapreneuriat est né avec les collaborateurs prenant l'initiative de travailler sur un projet innovant dans une organisation existante. Les projets d'intrapreneuriat concernent de nouveaux produits, processus, services ou de nouvelles activités dans tous les domaines de l'organisation, avec un point commun fondamental : toutes les initiatives servent la vision de l'entreprise et sont portées au plus haut niveau par la volonté des dirigeants.

Le POINT SUR CETTE DÉMARCHE QUI SÉDUIT DE PLUS EN PLUS.

C'est quoi un intrapreneur ?
L'intrapreneur est le membre d'une entreprise qui, en accord avec elle et tout en restant salarié de son entreprise, possède un projet viable intéressant l'entreprise et qu'il peut réaliser en son sein. L'intrapreneuriat est donc une démarche d'entrepreneuriat interne. Pour autant, intrapreneuriat et entrepreneuriat diffèrent dans leurs objectifs.

ENTREPRENEUR
Contexte : indépendamment d'une structure existante.
Autonomie : à la maîtrise de ses décisions.
Motivation : développement d'un projet, en toute indépendance avec comme objectif de générer des profits.

INTRAPRENEUR
Contexte : en entreprise.
Autonomie : dépend de son milieu, de son entreprise et de ses supérieurs.
Motivation : envie d'innover et d'apporter davantage.

Cela permet-il aux talents de ne pas quitter les grosses entreprises ?
Les collaborateurs sont en recherche de sens et éprouvent le besoin d'être utiles dans leurs organisations. Ils souhaitent contribuer, donner leur avis, partager leurs idées et apprécier de gérer leur activité avec autonomie dans une ambiance conviviale. Ils perçoivent l'entreprise comme un lieu de vie, au-delà d'un lieu de travail, et chacun voit son parcours professionnel comme une source d'apprentissage permanent. Retenir les talents, c'est leur permettre de se développer en multipliant les expériences. L'intrapreneuriat répond en partie à ces nouvelles attentes des salariés. Il contribue à renforcer l'engagement en donnant la possibilité à ceux qui le souhaitent de mettre en mouvement des projets qu'ils pourraient développer ailleurs ou de retrouver une motivation parfois dissipée.

Pourquoi l'intrapreneuriat est-il la mode ?
C'est peut-être parce qu'il rencontre aujourd'hui un nouveau courant d'aspirations professionnelles et personnelles de la part des salariés et des dirigeants qui imposent une nouvelle forme de leadership et d'organisation, dans laquelle chacun peut contribuer dans une logique de non hiérarchie que soit sa position dans l'organisation.

Les conditions de succès
L'implication de la direction est l'un des éléments essentiels de la réussite de tels projets. Il faut être soutenu en cas d'échec pour pouvoir mieux rebondir. On demande aux collaborateurs de prendre tous les risques, ce qui implique de leur donner le droit d'échouer. Et la réussite sera, elle, valorisée. Les collaborateurs viennent de toutes les strates de l'entreprise et les profils sont très complémentaires.

Quel bilan pour les entreprises ?
Cela valorise les collaborateurs et permet de développer de nouveaux projets viables et peu dépendieux. C'est une passerelle pour créer des projets innovants et exploratoires. Pour cela, il faut frôler les limites. L'entreprise, très structurée en France, très normée, va devoir jouer sur deux tableaux : préserver son business modèle et penser à l'avenir avec des projets innovants. Si l'innovation vient des grands groupes, la capacité à saisir des opportunités émane souvent des start-up et des PME.

Quel bilan pour les salariés ?
C'est un gage de reconnaissance et un accélérateur de carrières. En même temps, sans devenir millionnaire, cela permet de porter un projet du début à la fin, sans prendre de risques financiers en terme d'investissement, en gardant son emploi et son salaire. De plus, ces chefs de projet nouvelle génération peuvent compter sur du matériel et les ressources de l'entreprise.

Pour conclure : avant de se lancer et pour que ça marche, il faut bien sûr avoir une idée, mais surtout, il faut être responsable et bienveillant vis-à-vis de son employé et son salaire. C'est un collaborateur atypique par l'innovation et aux compétences dignes d'un entrepreneur. Les enjeux s'appuient sur la nécessité d'innover pour continuer de se distinguer sur les marchés hautement concurrentiels.

eneDIS
ILLUSTRATION ENEDIS

L'innovateur 8 - AVRIL 2017

6 > Pochette rapport d'activité

Service Patrimoine et Infrastructures

SPI 2017

- > Patrimoine
- > Sources et interventions spécialisés
- > Système

ENEDIS
L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU

> Fiches rapport d'activité

SPI 2017 SOURCES ET INTERVENTIONS SPÉCIALISÉES

AAES

Prévention

LES RÉSULTATS :

- **0** accidents vécu sur l'AAES en 2017.
- **PPAP** : finalisation des actions du PPAP à 93,4%.

LES ÉCHecs et LEURS RAISONS :

- **Présence terrain** : 25 VVS réalisés pour 77 attendus. Un volume de pré-travail bien au-delà de l'attendu. À noter cependant un taux de traitement de 95%.
- **TERT** : un niveau à 52,7% - 52 SD pour 40 attendus, mais remontrés par seulement 12 agents à SD à haut potentiel de qualité. Les SD sont en majorité liés aux activités O&E.
- **Sûreté** : 5 sinistres auto dont : 3 effractions, 1 an circulation sans responsabilité, et 1 sans responsabilité en circulation. L'agent a réalisé le portage en agence de son accident, il est volontaire pour devenir ISB.

LES GRANDES RÉUSSITES :

- **Pilotage OPEX en lien avec la SFC et la SPI** : **MMO réalisé = 3 549 k€** sur une **BS à 486 k€**.
- Un **POD OPEX** en ligne avec les objectifs. À noter cependant une efficacité sur la suivi des dépenses kilométriques (selon le SDE) et des prestations RTE (CERTES) qui viennent perturber la fin d'exécution. Une **PMO** a été mise en place au POD et au maintien de visibilité sur programme O&E.
- **Pilotage CAPEX** : Principalement consacré par la dépense SCHERBO, dont les engagements ont permis la tenue de la ligne budgétaire avec un report partiel de déception pour T&X validé par la SFC.

UN ÉCHEC :

- **Pilotage PMO Télécom** (en lien de proximité et agencé) entre LA DR, le DT piloté Télécom et le pilote en SPI.

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
AAES

enedis

SPI 2017 SYSTÈME

Centre d'Appels Dépannages IDF

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
CAD

Description du CAD

Le CAD Ile-de-France travaille 24/7, 24h/24 et reçoit les appels téléphoniques des 6,5 millions de foyers d'Ile-de-France.

Ses principales missions sont les suivantes :

- ▶ apporter une solution aux clients sans courir soit par télédépannage, soit par déclenchement de l'intervention d'un technicien ;
- ▶ mentionner aux clients les consignes à respecter pour toutes les situations présentant un risque pour la sécurité ;
- ▶ répondre aux sollicitations des services de secours et de santé.

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
CAD

enedis

SPI 2017 SOURCES ET INTERVENTIONS SPÉCIALISÉES

AMEPS (Agence Maintenance et Exploitation Postes Sources)

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
AMEPS

L'AMEPS : une agence à haute technicité assurant la fiabilité et la disponibilité des postes sources d'alimentation des réseaux de distribution, toujours à la pointe des évolutions techniques et de l'innovation pour le présent et l'avenir.

Les chiffres de l'année 2017

- 4 Nombre de pôles
- 97 Nombre d'agents
- 75 Postes Sources, dont 4 PS en construction : Courcouronnes, Robecq, Sacy, Aubervilliers.
- 10 Nombre de nouveaux agents (O&E, S&M&M)

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
AMEPS

enedis

SPI 2017 SYSTÈME

Agence de Conduite Régionale (ACR)

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
ACR

Quels défis a relevé l'ACR en 2017 ? Accompagner la dynamique de la région sur le réseau et dans les PS

L'Agence de Conduite Régionale est une tour de contrôle. Depuis Michel, les équipes de l'ACR sont chargées de surveiller et de piloter 24h/24 et 3/7 le réseau de distribution depuis les Postes Sources (PS) jusqu'aux postes de quartier HTA/BT.

L'ACR intervient lors des incidents et des travaux sur le réseau HTA et dans les PS, en lien avec les équipes terrain. Au sein d'Enedis, l'ACR est la garante de la sûreté du système. Elle autorise les réseaux d'ouvrage HTA ou HTA en cherchant à garantir des possibilités de reprise sur incidents.

L'ACR s'est également fortement mobilisée en 2017 avec ses collègues du domaine PS afin de maîtriser les risques liés aux consignations, ouvrages stratégiques pour leur renouvellement. Les charges de conduite et les aspects techniques valident les pratiques de consignation et proposent des solutions de reprise.

Cette démarche collaborative est un succès, avec une prime de risque minimale sur l'année 2017/2018 et une excellente couverture pour chaque acteur.

72 000 Nombre d'appels reçus

6 400 Chantiers HTA et PS préparés en 2017 par la Régionale ACR (+ 400 pt à 2016)

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
ACR

enedis

SPI 2017 PATRIMOINE

MOAD Réseau

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
MOAD Réseau

L'ENEMA et la MOAD accompagnent les clients industriels et les grands comptes dans la définition de leur besoin électrique.

L'ARMAH HTA accueille et qualifie les demandes des clients (accouplement, expérimentation de puissance, pré-étude, déplacements d'ouvrages, etc.). Elle élabore les propositions de raccordement et les conventions de raccordement.

La MOAD HTA assure la gestion des demandes des clients HTA en les accompagnant dans leur projet, et en validant les solutions techniques les mieux adaptées dans le respect du préavis et du code de bonne conduite.

La MOAD HTA élabore, pilote et suit le programme d'investissements HTA en fonction des directives nationales et de priorité de la DR. Elle participe à l'élaboration du plan pluriannuel d'investissement de la DR.

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
MOAD Réseau

enedis

SPI 2017 PATRIMOINE

MOAD Patrimoine

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
MOAD Patrimoine

L'agence Patrimoine

- ▶ Contribue au pilotage des CAPEX en s'appuyant sur les différents métiers (MOAD, MOAR, Opérations, Sources, Finance Gestion).
- ▶ Est en charge :
 - de la gestion du patrimoine (fonction d'occupation,
 - de la production des conventions d'implantation en appui des équipes Raccordement et Ingénierie,
 - de l'autorisation des titres d'occupation devant notaire,
 - de la gestion de l'implantation des ouvrages et des indemnités et redevances,
 - et du traitement des demandes et réclamations relatives au patrimoine (de plus en plus nombreuses...).
- ▶ Aide à la fiabilisation et cohérence des bases de données patrimoniales.

Service Patrimoine et Infrastructures
Direction Régionale Ile-de-France IDF
MOAD Patrimoine

enedis

> Rapports d'activité



> Affiches

Hackathon

2^e édition



Expérience mobile

- Pour développer en atelier l'application mobile de la région Ile-de-France
- Pour gagner des nouvelles idées et offrir des projets innovants à la région
- Pour partager l'expérience de la semaine de l'innovation

Ouvert à l'externe

2 défis

Les grandes étapes

- ACCULTURATION AUX IOT
- IDÉATION
- SÉLECTION LOCALE DES IDÉES FINALISTES
- ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES
- IOT WEEK
- INCUBATION EN RÉGION DES PROJETS LAURÉATS

L'ensemble des outils disponibles

Participer !



La région Ile-de-France Est présente la deuxième édition de

La semaine de l'innovation

Du 11 au 15 avril 2016



Renseignement et inscription
vosidesinnovent.erdfr-grdf.fr




La région Ile-de-France Est présente la deuxième édition de

La semaine de l'innovation

Du 11 au 15 avril 2016



LE PROGRAMME

JOURNÉE DÉCOUVERTE	LES INNOVATIONS TECHNIQUES	OPEN SOURCE	L'ÂGE DE FAIRE	DIY IDEES?
9h00 - 12h00 : Accueil et inscription	9h00 - 12h00 : Présentation des ateliers			

Renseignements et inscriptions : vosidesinnovent.erdfr-grdf.fr




Vos idées innovent !

En Ile-de-France Est

La plate-forme qui accompagne l'innovation




Du 7 au 24 juillet 2015

Un tour massif fait d'ateliers, de rencontres, de défis et de découvertes

Forcéz ! Inscrivez-vous sur <http://vosidesinnovent.erdfr-grdf.fr>

TOUR de FRANCE

Vos idées innovent !

en ÎLE-DE-FRANCE EST

7 juillet HINDLELEC	13 juillet LES BRAS
8 juillet NEAUX	21 juillet CORSEIL
9 juillet HINDLELEC GRAND	22 juillet LESSES
15 juillet CHAMPELLOY	23 juillet PAILLON
16 juillet ALFONVILLE	24 juillet MONTREUIL





Formation Pitch

Méthodologie

1. GÉNÉRER
2. MÉTHODOLOGIE
3. CONSEIL POUR FORMER AU PITCH

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Vos idées innovent ! La plate-forme qui accompagne l'innovation en IDF Est

QUIZ L'âge de faire



Vos idées innovent !
En Ile-de-France Est




Vos idées innovent !

En Ile-de-France Est

C'EST VOUS, C'EST NOUS.

1. LE DÉFI

2. LE DÉFI

3. LE DÉFI

4. LE DÉFI

5. LE DÉFI

6. LE DÉFI

7. LE DÉFI

8. LE DÉFI

9. LE DÉFI

10. LE DÉFI

11. LE DÉFI

12. LE DÉFI

13. LE DÉFI

14. LE DÉFI

15. LE DÉFI

16. LE DÉFI

17. LE DÉFI

18. LE DÉFI

19. LE DÉFI

20. LE DÉFI

21. LE DÉFI

22. LE DÉFI

23. LE DÉFI

24. LE DÉFI

25. LE DÉFI

26. LE DÉFI

27. LE DÉFI

28. LE DÉFI

29. LE DÉFI

30. LE DÉFI

31. LE DÉFI

32. LE DÉFI

33. LE DÉFI

34. LE DÉFI

35. LE DÉFI

36. LE DÉFI

37. LE DÉFI

38. LE DÉFI

39. LE DÉFI

40. LE DÉFI

41. LE DÉFI

42. LE DÉFI

43. LE DÉFI

44. LE DÉFI

45. LE DÉFI

46. LE DÉFI

47. LE DÉFI

48. LE DÉFI

49. LE DÉFI

50. LE DÉFI

51. LE DÉFI

52. LE DÉFI

53. LE DÉFI

54. LE DÉFI

55. LE DÉFI

56. LE DÉFI

57. LE DÉFI

58. LE DÉFI

59. LE DÉFI

60. LE DÉFI

61. LE DÉFI

62. LE DÉFI

63. LE DÉFI

64. LE DÉFI

65. LE DÉFI

66. LE DÉFI

67. LE DÉFI

68. LE DÉFI

69. LE DÉFI

70. LE DÉFI

71. LE DÉFI

72. LE DÉFI

73. LE DÉFI

74. LE DÉFI

75. LE DÉFI

76. LE DÉFI

77. LE DÉFI

78. LE DÉFI

79. LE DÉFI

80. LE DÉFI

81. LE DÉFI

82. LE DÉFI

83. LE DÉFI

84. LE DÉFI

85. LE DÉFI

86. LE DÉFI

87. LE DÉFI

88. LE DÉFI

89. LE DÉFI

90. LE DÉFI

91. LE DÉFI

92. LE DÉFI

93. LE DÉFI

94. LE DÉFI

95. LE DÉFI

96. LE DÉFI

97. LE DÉFI

98. LE DÉFI

99. LE DÉFI

100. LE DÉFI

101. LE DÉFI

102. LE DÉFI

103. LE DÉFI

104. LE DÉFI

105. LE DÉFI

106. LE DÉFI

107. LE DÉFI

108. LE DÉFI

109. LE DÉFI

110. LE DÉFI

111. LE DÉFI

112. LE DÉFI

113. LE DÉFI

114. LE DÉFI

115. LE DÉFI

116. LE DÉFI

117. LE DÉFI

118. LE DÉFI

119. LE DÉFI

120. LE DÉFI

121. LE DÉFI

122. LE DÉFI

123. LE DÉFI

124. LE DÉFI

125. LE DÉFI

126. LE DÉFI

127. LE DÉFI

128. LE DÉFI

129. LE DÉFI

130. LE DÉFI

131. LE DÉFI

132. LE DÉFI

133. LE DÉFI

134. LE DÉFI

135. LE DÉFI

136. LE DÉFI

137. LE DÉFI

138. LE DÉFI

139. LE DÉFI

140. LE DÉFI

141. LE DÉFI

142. LE DÉFI

143. LE DÉFI

144. LE DÉFI

145. LE DÉFI

146. LE DÉFI

147. LE DÉFI

148. LE DÉFI

149. LE DÉFI

150. LE DÉFI

151. LE DÉFI

152. LE DÉFI

153. LE DÉFI

154. LE DÉFI

155. LE DÉFI

156. LE DÉFI

157. LE DÉFI

158. LE DÉFI

159. LE DÉFI

160. LE DÉFI

161. LE DÉFI

162. LE DÉFI

163. LE DÉFI

164. LE DÉFI

165. LE DÉFI

166. LE DÉFI

167. LE DÉFI

168. LE DÉFI

169. LE DÉFI

170. LE DÉFI

171. LE DÉFI

172. LE DÉFI

173. LE DÉFI

174. LE DÉFI

175. LE DÉFI

176. LE DÉFI

177. LE DÉFI

178. LE DÉFI

179. LE DÉFI

180. LE DÉFI

181. LE DÉFI

182. LE DÉFI

183. LE DÉFI

184. LE DÉFI

185. LE DÉFI

186. LE DÉFI

187. LE DÉFI

188. LE DÉFI

189. LE DÉFI

190. LE DÉFI

191. LE DÉFI

192. LE DÉFI

193. LE DÉFI

194. LE DÉFI

195. LE DÉFI

196. LE DÉFI

197. LE DÉFI

198. LE DÉFI

199. LE DÉFI

200. LE DÉFI

201. LE DÉFI

202. LE DÉFI

203. LE DÉFI

204. LE DÉFI

205. LE DÉFI

206. LE DÉFI

207. LE DÉFI

208. LE DÉFI

209. LE DÉFI

210. LE DÉFI

211. LE DÉFI

212. LE DÉFI

213. LE DÉFI

214. LE DÉFI

215. LE DÉFI

216. LE DÉFI

217. LE DÉFI

218. LE DÉFI

219. LE DÉFI

220. LE DÉFI

221. LE DÉFI

222. LE DÉFI

223. LE DÉFI

224. LE DÉFI

225. LE DÉFI

226. LE DÉFI

227. LE DÉFI

228. LE DÉFI

229. LE DÉFI

230. LE DÉFI

231. LE DÉFI

232. LE DÉFI

233. LE DÉFI

234. LE DÉFI

235. LE DÉFI

236. LE DÉFI

237. LE DÉFI

238. LE DÉFI

239. LE DÉFI

240. LE DÉFI

241. LE DÉFI

242. LE DÉFI

243. LE DÉFI

244. LE DÉFI

245. LE DÉFI

246. LE DÉFI

247. LE DÉFI

248. LE DÉFI

249. LE DÉFI

250. LE DÉFI

251. LE DÉFI

252. LE DÉFI

253. LE DÉFI

254. LE DÉFI

255. LE DÉFI

256. LE DÉFI

257. LE DÉFI

258. LE DÉFI

259. LE DÉFI

260. LE DÉFI

261. LE DÉFI

262. LE DÉFI

263. LE DÉFI

264. LE DÉFI

265. LE DÉFI

266. LE DÉFI

267. LE DÉFI

268. LE DÉFI

269. LE DÉFI

270. LE DÉFI

271. LE DÉFI

272. LE DÉFI

273. LE DÉFI

274. LE DÉFI

275. LE DÉFI

276. LE DÉFI

277. LE DÉFI

278. LE DÉFI

279. LE DÉFI

280. LE DÉFI

281. LE DÉFI

282. LE DÉFI

283. LE DÉFI

284. LE DÉFI

285. LE DÉFI

286. LE DÉFI

287. LE DÉFI

288. LE DÉFI

289. LE DÉFI

290. LE DÉFI

291. LE DÉFI

292. LE DÉFI

293. LE DÉFI

294. LE DÉFI

295. LE DÉFI

296. LE DÉFI

297. LE DÉFI

298. LE DÉFI

299. LE DÉFI

300. LE DÉFI

301. LE DÉFI

302. LE DÉFI

303. LE DÉFI

304. LE DÉFI

305. LE DÉFI

306. LE DÉFI

307. LE DÉFI

308. LE DÉFI

309. LE DÉFI

310. LE DÉFI

311. LE DÉFI

312. LE DÉFI

313. LE DÉFI

314. LE DÉFI

315. LE DÉFI

316. LE DÉFI

317. LE DÉFI

318. LE DÉFI

319. LE DÉFI

320. LE DÉFI

321. LE DÉFI

322. LE DÉFI

323. LE DÉFI

324. LE DÉFI

325. LE DÉFI

326. LE DÉFI

327. LE DÉFI

328. LE DÉFI

329. LE DÉFI

330. LE DÉFI

331. LE DÉFI

332. LE DÉFI

333. LE DÉFI

334. LE DÉFI

335. LE DÉFI

336. LE DÉFI

337. LE DÉFI

338. LE DÉFI

339. LE DÉFI

340. LE DÉFI

341. LE DÉFI

342. LE DÉFI

343. LE DÉFI

344. LE DÉFI

345. LE DÉFI

346. LE DÉFI

347. LE DÉFI

348. LE DÉFI

349. LE DÉFI

350. LE DÉFI

351. LE DÉFI

352. LE DÉFI

353. LE DÉFI

354. LE DÉFI

355. LE DÉFI

356. LE DÉFI

357. LE DÉFI

358. LE DÉFI

359. LE DÉFI

360. LE DÉFI

361. LE DÉFI

362. LE DÉFI

363. LE DÉFI

364. LE DÉFI

365. LE DÉFI

366. LE DÉFI

367. LE DÉFI

368. LE DÉFI

369. LE DÉFI

370. LE DÉFI

371. LE DÉFI

372. LE DÉFI

373. LE DÉFI

374. LE DÉFI

375. LE DÉFI

376. LE DÉFI

377. LE DÉFI

378. LE DÉFI

379. LE DÉFI

380. LE DÉFI

381. LE DÉFI

382. LE DÉFI

383. LE DÉFI

384. LE DÉFI

385. LE DÉFI

386. LE DÉFI

387. LE DÉFI

388. LE DÉFI

389. LE DÉFI

390. LE DÉFI

391. LE DÉFI

392. LE DÉFI

393. LE DÉFI

394. LE DÉFI

395. LE DÉFI

396. LE DÉFI

397. LE DÉFI

398. LE DÉFI

399. LE DÉFI

400. LE DÉFI

401. LE DÉFI

402. LE DÉFI

403. LE DÉFI

404. LE DÉFI

405. LE DÉFI

406. LE DÉFI

407. LE DÉFI

408. LE DÉFI

409. LE DÉFI

410. LE DÉFI

411. LE DÉFI

412. LE DÉFI

413. LE DÉFI

414. LE DÉFI

415. LE DÉFI

416. LE DÉFI

417. LE DÉFI

418. LE DÉFI

419. LE DÉFI

420. LE DÉFI

421. LE DÉFI

422. LE DÉFI

423. LE DÉFI

424. LE DÉFI

425. LE DÉFI

426. LE DÉFI

427. LE DÉFI

428. LE DÉFI

429. LE DÉFI

430. LE DÉFI

431. LE DÉFI

432. LE DÉFI

433. LE DÉFI

434. LE DÉFI

435. LE DÉFI

436. LE DÉFI

437. LE DÉFI

438. LE DÉFI

439. LE DÉFI

440. LE DÉFI

441. LE DÉFI

442. LE DÉFI

443. LE DÉFI

444. LE DÉFI

445. LE DÉFI

446. LE DÉFI

447. LE DÉFI

448. LE DÉFI

449. LE DÉFI

450. LE DÉFI

451. LE DÉFI

452. LE DÉFI

453. LE DÉFI

454. LE DÉFI

455. LE DÉFI

456. LE DÉFI

457. LE DÉFI

458. LE DÉFI

459. LE DÉFI

460. LE DÉFI

461. LE DÉFI

462. LE DÉFI

463. LE DÉFI

464. LE DÉFI

465. LE DÉFI

466. LE DÉFI

467. LE DÉFI

468. LE DÉFI

469. LE DÉFI

470. LE DÉFI

471. LE DÉFI

472. LE DÉFI

473. LE DÉFI

474. LE DÉFI

475. LE DÉFI

476. LE DÉFI

477. LE DÉFI

478. LE DÉFI

479. LE DÉFI

480. LE DÉFI

481. LE DÉFI

482. LE DÉFI

483. LE DÉFI

484. LE DÉFI

485. LE DÉFI

486. LE DÉFI

487. LE DÉFI

488. LE DÉFI

489. LE DÉFI

490. LE DÉFI

491. LE DÉFI

492. LE DÉFI

493. LE DÉFI

494. LE DÉFI

495. LE DÉFI

496. LE DÉFI

497. LE DÉFI

498. LE DÉFI

499. LE DÉFI

500. LE DÉFI

501. LE DÉFI

502. LE DÉFI

503. LE DÉFI

504. LE DÉFI

505. LE DÉFI

506. LE DÉFI

507. LE DÉFI

508. LE DÉFI

509. LE DÉFI

510. LE DÉFI

511. LE DÉFI

512. LE DÉFI

513. LE DÉFI

514. LE DÉFI

515. LE DÉFI

516. LE DÉFI

517. LE DÉFI

518. LE DÉFI

519. LE DÉFI

520. LE DÉFI

521. LE DÉFI

522. LE DÉFI

523. LE DÉFI

524. LE DÉFI

525. LE DÉFI

526. LE DÉFI

527. LE DÉFI

528. LE DÉFI

529. LE DÉFI

530. LE DÉFI

531. LE DÉFI

532. LE DÉFI

533. LE DÉFI

534. LE DÉFI

535. LE DÉFI

536. LE DÉFI

537. LE DÉFI

538. LE DÉFI

539. LE DÉFI

540. LE DÉFI

541. LE DÉFI

542. LE DÉFI

543. LE DÉFI

544. LE DÉFI

545. LE DÉFI

546. LE DÉFI

547. LE DÉFI

548. LE DÉFI

549. LE DÉFI

550. LE DÉFI

551. LE DÉFI

552. LE DÉFI

553. LE DÉFI

554. LE DÉFI

555. LE DÉFI

556. LE DÉFI

557. LE DÉFI

558. LE DÉFI

559. LE DÉFI

560. LE DÉFI

561. LE DÉFI

562. LE DÉFI

563. LE DÉFI

564. LE DÉFI

565. LE DÉFI

566. LE DÉFI

567. LE DÉFI

568. LE DÉFI

569. LE DÉFI

570. LE DÉFI

571. LE DÉFI

572. LE DÉFI

573. LE DÉFI

574. LE DÉFI

575. LE DÉFI

576. LE DÉFI

577. LE DÉFI

578. LE DÉFI

579. LE DÉFI

580. LE DÉFI

581. LE DÉFI

582. LE DÉFI

583. LE DÉFI

584. LE DÉFI

585. LE DÉFI

586. LE DÉFI

587. LE DÉFI

588. LE DÉFI

589. LE DÉFI

590. LE DÉFI

591. LE DÉFI

592. LE DÉFI

593. LE DÉFI

594. LE DÉFI

595. LE DÉFI

596. LE DÉFI

597. LE DÉFI

598. LE DÉFI

599. LE DÉFI

600. LE DÉFI

601. LE DÉFI

602. LE DÉFI

603. LE DÉFI

604. LE DÉFI

605. LE DÉFI

606. LE DÉFI

607. LE DÉFI

608. LE DÉFI

609. LE DÉFI

610. LE DÉFI

611. LE DÉFI

612. LE DÉFI

613. LE DÉFI

614. LE DÉFI

615. LE DÉFI

616. LE DÉFI

617. LE DÉFI

618. LE DÉFI

619. LE DÉFI

620. LE DÉFI

621. LE DÉFI

622. LE DÉFI

623. LE DÉFI

624. LE DÉFI

625. LE DÉFI

626. LE DÉFI

627. LE DÉFI

628. LE DÉFI

629. LE DÉFI

630. LE DÉFI

631. LE DÉFI

632. LE DÉFI

633. LE DÉFI

634. LE DÉFI

635. LE DÉFI

636. LE DÉFI

637. LE DÉFI

638. LE DÉFI

639. LE DÉFI

640. LE DÉFI

641. LE DÉFI

642. LE DÉFI

643. LE DÉFI

644. LE DÉFI

645. LE DÉFI

646. LE DÉFI

647. LE DÉFI

648. LE DÉFI

649. LE DÉFI

650. LE DÉFI

651. LE DÉFI

652. LE DÉFI

653. LE DÉFI

654. LE DÉFI

655. LE DÉFI

656. LE DÉFI

657. LE DÉFI

658. LE DÉFI

659. LE DÉFI

660. LE DÉFI

661. LE DÉFI

662. LE DÉFI

663. LE DÉFI

664. LE DÉFI

665. LE DÉFI

666. LE DÉFI

667. LE DÉFI

668. LE DÉFI

669. LE DÉFI

670. LE DÉFI

671. LE DÉFI

672. LE DÉFI

673. LE DÉFI

674. LE DÉFI

675. LE DÉFI

676. LE DÉFI

677. LE DÉFI

678. LE DÉFI

679. LE DÉFI

680. LE DÉFI

681. LE DÉFI

682. LE DÉFI

683. LE DÉFI

684. LE DÉFI

685. LE DÉFI

686. LE DÉFI

687. LE DÉFI

688. LE DÉFI

689. LE DÉFI

690. LE DÉFI

691. LE DÉFI

692. LE DÉFI

693. LE DÉFI

694. LE DÉFI

695. LE DÉFI

696. LE DÉFI

697. LE DÉFI

698. LE DÉFI

699. LE DÉFI

700. LE DÉFI

701. LE DÉFI

702. LE DÉFI

703. LE DÉFI

704. LE DÉFI

705. LE DÉFI

706. LE DÉFI

707. LE DÉFI

708. LE DÉFI

709. LE DÉFI

710. LE DÉFI

711. LE DÉFI

712. LE DÉFI

713. LE DÉFI

714. LE DÉFI

715. LE DÉFI

716. LE DÉFI

717. LE DÉFI

718. LE DÉFI

719. LE DÉFI

720. LE DÉFI

721. LE DÉFI

722. LE DÉFI

723. LE DÉFI

724. LE DÉFI

725. LE DÉFI

726. LE DÉFI

727. LE DÉFI

728. LE DÉFI

729. LE DÉFI

730. LE DÉFI

731. LE DÉFI

732. LE DÉFI

733. LE DÉFI

734. LE DÉFI

735. LE DÉFI

736. LE DÉFI

737. LE DÉFI

738. LE DÉFI

739. LE DÉFI

740. LE DÉFI

741. LE DÉFI

742. LE DÉFI

743. LE DÉFI

744. LE DÉFI

745. LE DÉFI

746. LE DÉFI

747. LE DÉFI

748. LE DÉFI

749. LE DÉFI

750. LE DÉFI

751. LE DÉFI

752. LE DÉFI

753. LE DÉFI

754. LE DÉFI

755. LE DÉFI

756. LE DÉFI

757. LE DÉFI

758. LE DÉFI

759. LE DÉFI

760. LE DÉFI

761. LE DÉFI

762. LE DÉFI

763. LE DÉFI

764. LE DÉFI

765. LE DÉFI

766. LE DÉFI

767. LE DÉFI

768. LE DÉFI

769. LE DÉFI

770. LE DÉFI

771. LE DÉFI

772. LE DÉFI

773. LE DÉFI

774. LE DÉFI

775. LE DÉFI

776. LE DÉFI

777. LE DÉFI

778. LE DÉFI

779. LE DÉFI

780. LE DÉFI

781. LE DÉFI

782. LE DÉFI

783. LE DÉFI

784. LE DÉFI

785. LE DÉFI

786. LE DÉFI

787. LE DÉFI

788. LE DÉFI

789. LE DÉFI

790. LE DÉFI

791. LE DÉFI

792. LE DÉFI

793. LE DÉFI

794. LE DÉFI

795. LE DÉFI

796. LE DÉFI

797. LE DÉFI

798. LE DÉFI

799. LE DÉFI

800. LE DÉFI

801. LE DÉFI

802. LE DÉFI

803. LE DÉFI

804. LE DÉFI

8

> Plaquettes / Dépliants

Enedis, l'électricité en réseau

Notre métier, c'est la distribution d'électricité

Pour vous simplifier la vie, téléchargez l'application « Enedis à mes côtés »

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

MAI 2017

CONVERGENCE EN ÎLE-DE-FRANCE OUEST

Sannois Montigny

Du Pilote Urbain vers l'Agence Boucle Nord de Seine

Temps forts - Chiffres clés

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Fiche d'aide : CONSTAT CONTRADICTOIRE DE DOMMAGES

CONSTAT EN BÉTON

« Bonjour ! Je vais vous expliquer comment remplir un constat contradictoire de dommages d'après un exemple concret. Suivez-moi ! »

« À quoi sert Le constat contradictoire de dommage ? »

Rendez-vous au 12 rue du Centre, à l'angle de la rue des Arcades à Nogent le Grand, où l'entrepreneur TERRASSEMENT NOÏD vient d'arracher un câble HTA en souterrain et vient de prévenir le Centre d'appel dépannage (CAD).

Sur place le charrier est arrêté et bien balisé. Notre interlocuteur M. MARTINEZ, chef de chantier, va établir le constat avec nous.

Il doit avoir en sa possession :

- La DT et son récépissé (Facultatif)
- La DICT et son dépliant, valables comportant tous les plans AU BON FORMAT.

Il faudra noter ABSOLUMENT le numéro de DT et de DICT, qui correspondent aux numéros de consultation du téléservice.

Le formulaire de DT-DICT

Écrire en toutes lettres

- Ne rien écrire si l'on n'est pas sûr des informations
- Toutes les constatations sont faites en Fonction des plans en possession de l'entreprise

Utiliser ce Flashcode pour obtenir un exemplaire de constat contradictoire de dommage ou remplir pdf remplissable en ligne

Plus d'informations, rendez-vous sur le site : www.reseau-et-consultations.inedis.fr

Voilà, votre constat contradictoire de dommages d'après une photo de son BRASOUL & MORGAN MÉRID

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Un nouvel élan pour l'Ile-de-France Ouest !

Quest in POWER

Direction Régionale Ile-de-France Ouest

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Postes-sources

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Programme SEND DR IDF EST

« Résolvons ensemble Nos Dysfonctionnements »

Jean FIOLETTI
Directeur Régional

Notre programme SEND, c'est aussi des équipes compétentes à la fois régionales et locales et de qualité de service des clients nationaux. Après le lancement du 18 mai dernier à Paris-Île-de-France et la mobilisation de 15 équipes régionales, nous nous sommes lancés dans l'activation des projets. Pour aller vite, nous sommes allés sur le terrain et nous sommes intervenus sur les sites de nos clients. Nos équipes sont maintenant pleinement opérationnelles et nous sommes prêts à intervenir sur les sites de nos clients.

Accélération des 10 projets

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Un acteur incontournable du développement économique de l'Ile-de-France

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Quatre axes - douze ambitions

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

- SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE**
 - « 0 » blessé c'est possible, une culture prévention de référence !
 - La Ouest Attitude : tous engagés, solidaires, innovants
 - Tous compétents à chaque instant
- CLIENTS**
 - Happy « Client », une DR, service client de l'année
 - Performants et innovants pour nos clients
 - Nos clients « connectés » en toute simplicité et dans les délais
- TRANSITION ÉNERGÉTIQUE**
 - Une nouvelle vie avec Linky
 - Prêts pour 100 % de véhicules électriques
 - Innovier en matière de transition énergétique pour conforter le modèle concurrent
- PATRIMOINE TECHNIQUE**
 - La crise d'emploi, « on est prêts »
 - Temps de coupure durablement inférieurs à 30 minutes
 - Smart Patrimoine

Direction Régionale Ile-de-France Ouest

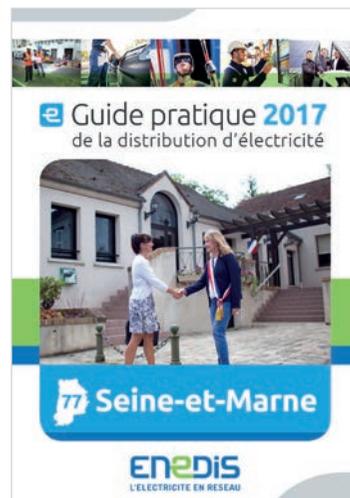
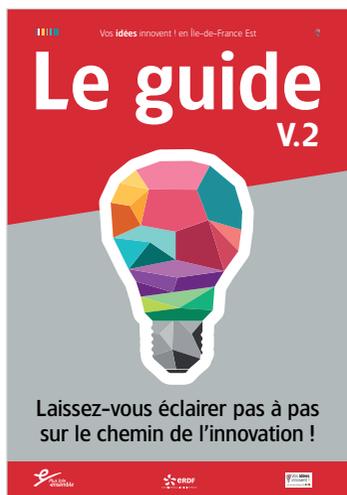
La DR IDF Ouest s'engage dans un nouvel élan

enedis
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

- SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE**
 - « Assurer la sécurité et le bien-être de tous »
- CLIENTS**
 - « Construire une satisfaction des clients durable et au plus haut niveau »
- TRANSITION ÉNERGÉTIQUE**
 - « Conforter le modèle du distributeur en appui des territoires »
- PATRIMOINE TECHNIQUE**
 - « Améliorer la qualité du patrimoine technique »

Direction Régionale Ile-de-France Ouest

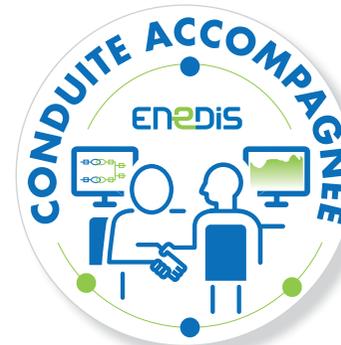
> Guides



> Pochettes



> Logos



RÉFÉRENCES ENEDIS

Bâche - Illustrations
Annonce interne - Cartes mémo

12

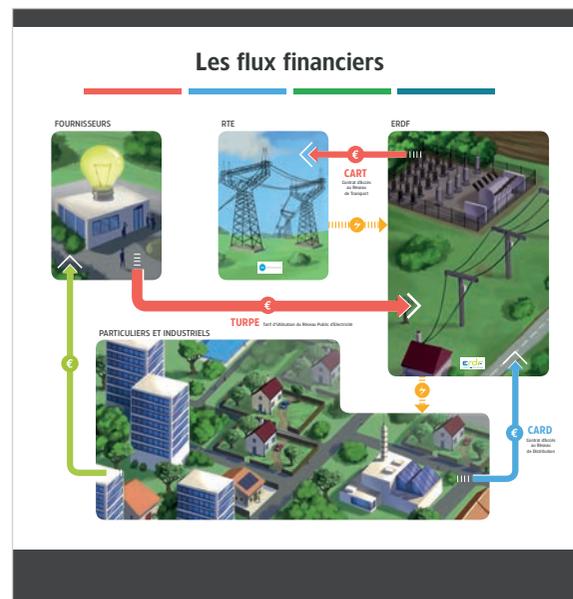
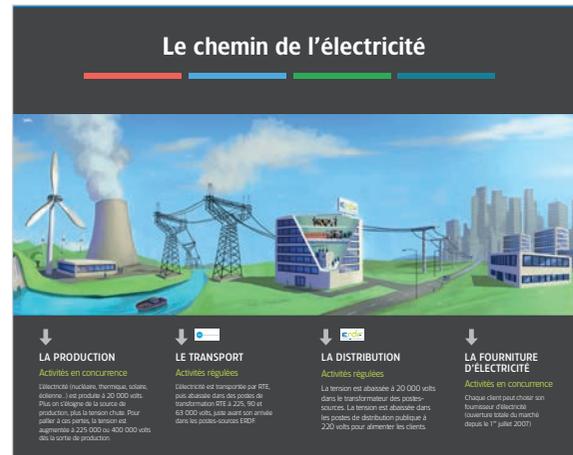
> Annonce interne



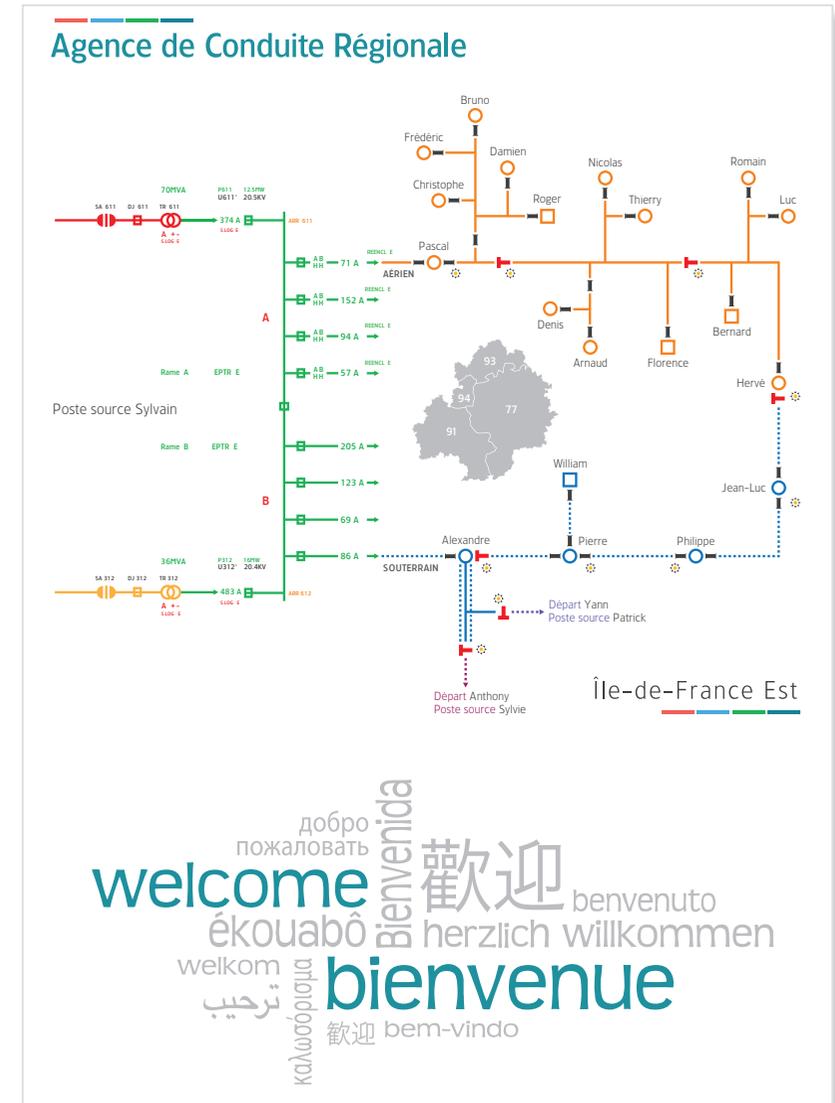
> Cartes mémo



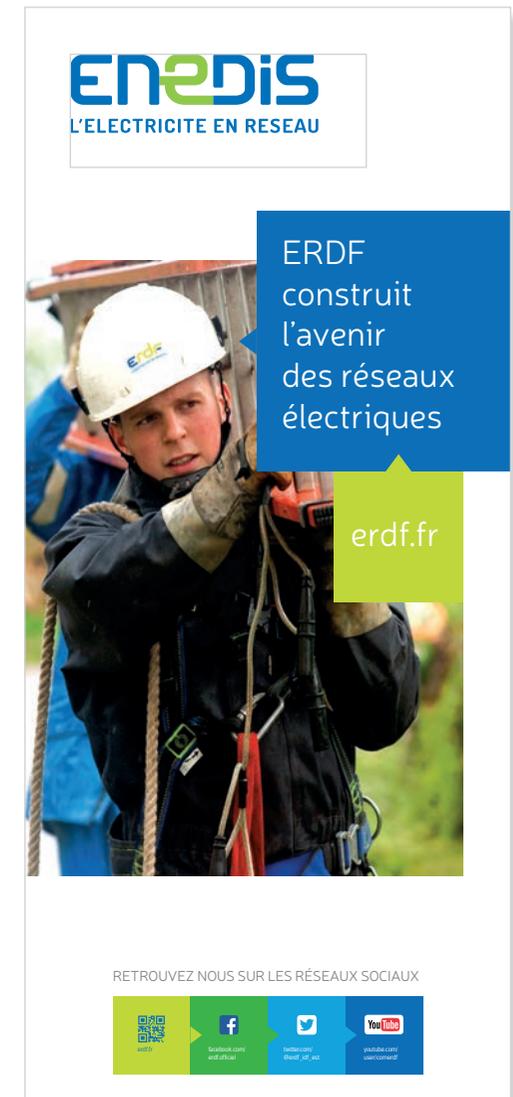
> Illustrations



> Bâche lumineuse rétro éclairée



> Kakemonos



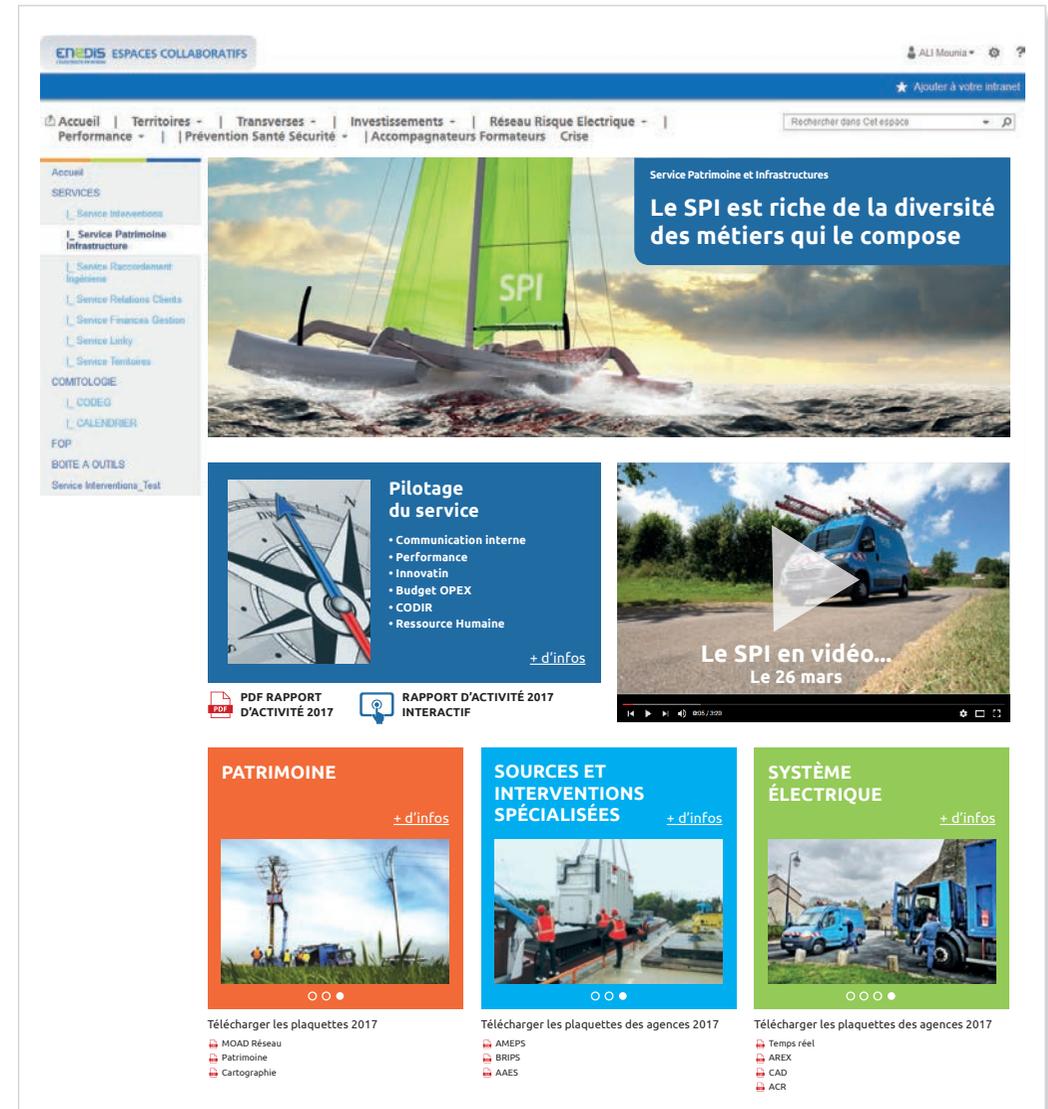
> Quizz interactif



> Journal interne



> Intranet SPI Sharepoint



> Site / Concours

ENEDIS L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU
Concours Start-up et PME innovantes en IDF Est

Innovons ensemble pour construire le distributeur de demain

LE CONCEPT IDF EST

KICK-OFF DE LANCEMENT
 Mercredi 15 mars
 Campus de formation Enedis, sur le plateau de Saclay

INSCRIPTION ICI

PARTENAIRES

3 étapes
 Kick-off de lancement
 15 mars 2017

Concours
 Du 15 mars au 15 avril 2017

Résultat
 20 avril 2017

CONTACT

le partage

ENEDIS
 L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU

ENEDIS L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU
Concours Start-up et PME innovantes en IDF Est

Le concept ENEDIS IDF EST

Innovons ensemble !

Objectif : présenter deux start-up et/ou nouveaux projets au concours national Smart Grids Awards.

3 étapes
 Kick-off de lancement
 15 mars 2017
 Concours
 Du 15 mars au 15 avril 2017
 Résultat
 20 avril 2017

ENEDIS L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU
Concours Start-up et PME innovantes en IDF Est

Kick-off de lancement

Innovons ensemble !

Concours Start-up et PME innovantes, confrontez votre solution au terrain et collaborez pour inventer ensemble le distributeur de demain.

Mercredi 15 mars 2017 à 17h.
 Campus de formation Enedis, sur le plateau de Saclay

Le programme

15h : Accueil et inscription des participants au distributeur.
 16h : Présentation de la solution Smart Grids PME innovantes et des Smart Grids Awards.
 17h : Déjeuner et inscription aux Smart Grids Awards 2017.

Inscription au Kick-off de lancement

Nom : _____ Prénom : _____
 Email : _____
 Téléphone : _____
 Adresse : _____
 Avez-vous déjà participé à un événement de ce type ?
 Oui / Non / Pas de réponse / Autre (préciser) : _____

> Site / Hackathon

erdf UNIVERSITÉ PARIS 13
 WELCOME TO THE WEBSITE MARKETING WEEK
 YOUR PROFILE, YOUR IDEAS

WELCOME

MARKETING WEEK

Etris, nonnus caecus conum iam sa ingulis dem Patifena, ad mei si facenes aucepsee culesse nsuli, ex moluder feciena tistem ca; nonscia dit.

Declabustra pessum il haocchuc verum la Simus, consus, dis, furem, viris At pecuperimus octoribusaa terem, noculin alla vividem nullorte hi, se condentic ve, cullabefreo vis furnia intrac chupicpiant, simante tus criverantur prachus, dius, feum suampi enhiociaet C. Nihilqua pl. Ximori pesigil icones por adeps, sust inatis, confeciendam utem dum, converdim trio hiliqui

CONTACT FORM

Etris, nonnus caecus conum iam sa ingulis dem Patifena, ad mei si facenes aucepsee culesse nsuli, ex moluder feciena tistem ca; nonscia dit.

Declabustra pessum il haocchuc verum la Simus, consus, dis, furem, viris At pecuperimus octoribusaa terem, noculin alla vividem nullorte hi, se condentic ve, cullabefreo vis furnia intrac chupicpiant, simante tus criverantur prachus, dius, feum suampi enhiociaet C. Nihilqua pl. Ximori pesigil icones por adeps, sust inatis, confeciendam utem dum, converdim trio hiliqui

CONTACT FORM

PROJECT SPACE

Etris, nonnus caecus conum iam sa ingulis dem Patifena, ad mei si facenes aucepsee culesse nsuli, ex moluder feciena tistem ca; nonscia dit.

Declabustra pessum il haocchuc verum la Simus, consus, dis, furem, viris At pecuperimus octoribusaa terem, noculin alla vividem nullorte hi, se condentic ve, cullabefreo vis furnia intrac chupicpiant, simante tus criverantur prachus, dius, feum suampi enhiociaet C. Nihilqua pl. Ximori pesigil icones por adeps, sust inatis, confeciendam utem dum, converdim trio hiliqui

DISCOVER THE PROJECTS

Etris, nonnus caecus conum iam sa ingulis dem Patifena, ad mei si facenes aucepsee culesse nsuli, ex moluder feciena tistem ca; nonscia dit.

Declabustra pessum il haocchuc verum la Simus, consus, dis, furem, viris At pecuperimus octoribusaa terem, noculin alla vividem nullorte hi, se condentic ve, cullabefreo vis furnia intrac chupicpiant, simante tus criverantur prachus, dius, feum suampi enhiociaet C. Nihilqua pl. Ximori pesigil icones por adeps, sust inatis, confeciendam utem dum, converdim trio hiliqui

PLACE YOUR PROJECT

Etris, nonnus caecus conum iam sa ingulis dem Patifena, ad mei si facenes aucepsee culesse nsuli, ex moluder feciena tistem ca; nonscia dit.

Du 2 mai au 13 mais

> Site / Hackathon

HACKATHON

RÉINVENTER LA RELATION CLIENT CHEZ ERDF

ERDF L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU

> Ne manquez pas le premier **Hackathon** ERDF de France !

> **École Epitech** du Kremlin Bicêtre
 Du 19 au 21 juin 2015

> **De nombreux prix à gagner**

1. RÉINVENTER LA RELATION CLIENT CHEZ ERDF

Si informatique ne rime pas toujours avec geek, Hackathon rime toujours avec marathon : sans sprinter, venez découvrir le premier week-end de programmation collaborative organisé par Erdf !

Étudiants en informatique :
 réinventez le domaine de la relation client.

2. TENTEZ VOTRE CHANCE EN MOINS DE 48H !

DE NOMBREUX PRIX À GAGNER ! **?????????** **VOUS FORMER SUR LES API**

[Lien : voir les prix](#) [Lien : voir les prix](#) [Lien : voir les API](#)

3. INSCRIVEZ-VOUS !

Vous n'êtes plus qu'à un formulaire de contact de révolutionner la relation client. !
 Un petit clic ?

Formulaire d'inscription

4. LES ACTEURS
 Étudiants en informatique, inscrits aux écoles Epitech, IESA Multimédia, Etna

> Plateforme collaborative



DSI Paris

NNI

Mot de passe

Se connecter

AGENDA		
Alvéole	Mélu	30/03/2016
Alvéole	Mélu	30/03/2016
Com'Api	Mélu	30/03/2016
Com'Api	Mélu	30/03/2016
Semaine de l'innovation	Mélu	30/03/2016

Alvéole Mélu 30/03/2016

Réunion du comité Alvéole avec la présentation de 7 innovations. picia is expliquat hcae plabor sapernm elest aut vendi arunt.Excea dem restem simusam fuga.

CARTE DE DÉPLOIEMENT DES INNOVATIONS DSI PARIS



Comprendre
L'innovation dynamique à la DSI Paris - Le parcours de l'innovateur - Le projet PEPS

Participer & innover
DIGILAB - Quiz - La ruche - Challenge

Partager & échanger
MyElectricNetwork - Partenaires - Peps à besoin de vous

Découvrir & s'informer
Les actualités, animations et événements - Carnet d'adresses - Documents à télécharger

À la une



> Newsletters



> Plateforme collaborative



En Ile-de-France Est

À PROPOS INNOVATIONS ACTUALITÉS FORUM

- A PROPOS
- LES CORRESPONDANTS
- RENDEZ-VOUS
- FINANCEMENT PARTICIPATIF
- DOCUMENTS
- QUIZ - SONDAGE



BASE DE DONNÉES DÉCOUVRIR TOUTES LES INNOVATIONS

COMMUNAUTÉ FORUM

NOUVELLE FICHE DÉPOSER VOTRE INNOVATION

À LA UNE ACTUALITÉ

DONNER VIE AUX BONNES IDÉES FINANCEMENT PARTICIPATIF

> Application de réservation du Digilab / Nanterre



DigiLab

Module de réservation du Digilab de la DSI Enedis de Nanterre

FICHE DE RENSEIGNEMENTS DES ESPACES





ShowRoom Collaboratif Expériences SI

1

Vérifier la disponibilité des espaces

2

Remplissez le formulaire de réservation

Formulaire de réservation ci-dessous

3

Votre espace est réservé !

Vous recevrez un mail avec les usages et bonnes pratiques et la confirmation de l'accès avec votre badge

FAQ

Les réponses à vos questions courantes

[?](#)

1. PLANNING DES ESPACES RÉSERVÉS [+ Afficher le planning des espaces](#)

2. FORMULAIRE DE RÉSERVATION Remplissez le formulaire et validez votre réservation

<p>Nom et prénom : <input type="text" value="Lilia Mammam"/></p> <p>Pôle : <input type="text"/></p> <p>Département : <input type="text"/></p> <p>Date : <input type="text"/></p> <p>Heure de début : <input type="text"/></p> <p>Heure de fin : <input type="text"/></p> <p>Titre de votre réservation</p> <p><input type="text"/></p> <p>Pour quelle raison/sujet réservez-vous un espace du Digilab ?</p> <p><input type="text"/></p> <p>Auriez-vous pu réserver une salle de réunion classique ?</p> <p><input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p> <p>Pourquoi ?</p>	<p>Sélectionner l'(es) espace(s) à réserver (vous pouvez réserver jusqu'à 3 espaces)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="width: 30%;">  <p>ShowRoom</p> </div> <div style="width: 30%;">  <p>Collaboratif</p> </div> <div style="width: 30%;">  <p>Expériences SI</p> </div> </div> <p>Sélectionner vos besoins associés à l'espace réservé</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> Écran SpeechTouch <input type="checkbox"/> Écran interactif tactile 55 Pouces <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2 tablettes HP ElitePad 1000 G2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2 iPhone 5s </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> Écran interactif tactile 65 pouces <input type="checkbox"/> Écran SpeechTouch <input type="checkbox"/> Tablette Microsoft Surface Pro 4 <input type="checkbox"/> Visio Conférence </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> Grand écran MAC <input type="checkbox"/> Workstation, triple écrans : incluant machines virtuelles de toutes les entités d'EDF SA <input type="checkbox"/> Imprimante 3D Dremel </td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Écran SpeechTouch <input type="checkbox"/> Écran interactif tactile 55 Pouces <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2 tablettes HP ElitePad 1000 G2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2 iPhone 5s	<input type="checkbox"/> Écran interactif tactile 65 pouces <input type="checkbox"/> Écran SpeechTouch <input type="checkbox"/> Tablette Microsoft Surface Pro 4 <input type="checkbox"/> Visio Conférence	<input type="checkbox"/> Grand écran MAC <input type="checkbox"/> Workstation, triple écrans : incluant machines virtuelles de toutes les entités d'EDF SA <input type="checkbox"/> Imprimante 3D Dremel
<input type="checkbox"/> Écran SpeechTouch <input type="checkbox"/> Écran interactif tactile 55 Pouces <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2 tablettes HP ElitePad 1000 G2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2 iPhone 5s	<input type="checkbox"/> Écran interactif tactile 65 pouces <input type="checkbox"/> Écran SpeechTouch <input type="checkbox"/> Tablette Microsoft Surface Pro 4 <input type="checkbox"/> Visio Conférence	<input type="checkbox"/> Grand écran MAC <input type="checkbox"/> Workstation, triple écrans : incluant machines virtuelles de toutes les entités d'EDF SA <input type="checkbox"/> Imprimante 3D Dremel		

> Application nationale Cartis

17





CARTE INTERACTIVE

LES START-UP EN UN COUP D'ŒIL !



L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU

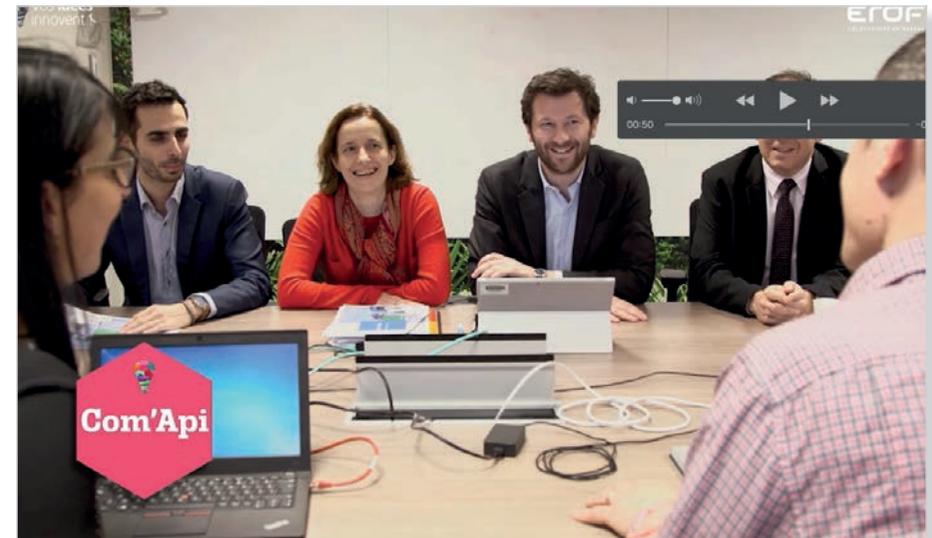
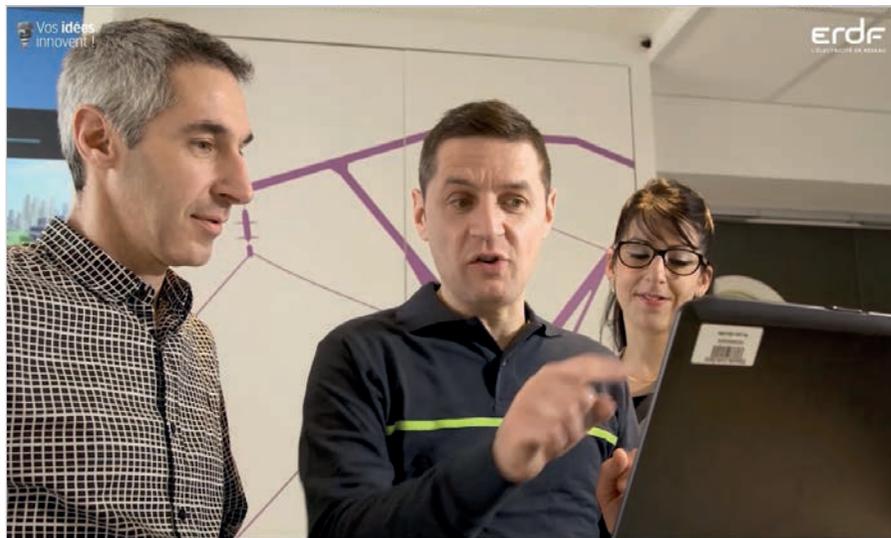
VISUALISER
+
AJOUTER VOTRE PROJET AVEC UNE START-UP
+
PANDORAMA DES PROJETS AVEC UNE START-UP
+
ANNUAIRE DES START-UP

Tous les PROJETS avec une start-up

Région ou Direction: Domaine d'application du projet:

Etat: Start-up:

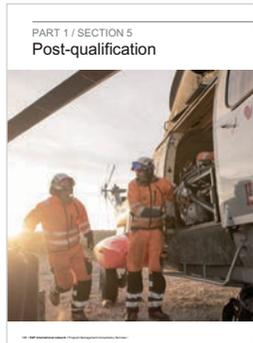
	<p>BORNE DE RECHARGE 15 septembre 2018</p> <p>ETAT: Terminé AVEC: DARK DESIGN RÉGION OU DIRECTION: DR Bretagne DOMAINE D'APPLICATION DU PROJET: Ecoute Client RÉÉCRIT ENEDIS: OUNG VIRAC PROGRAMME NUMERIQUE virac.oung@enedis.fr 0666700596</p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="modifier"/></p>
	<p>TEST 07 septembre 2018</p> <p>ETAT: Terminé AVEC: VIRAC OUNG RÉGION OU DIRECTION: DR Normandie</p>



Depuis 2017, Carré communication accompagne EDF IN dans la réalisation de projets de communication interne et dans la professionnalisation de ses réponses à Appel d'Offre.

- Contenu éditorial
- Conception et réalisation
- Traduction (français, anglais et espagnol)
- Plus de 100 références et curriculum vitae réalisés
- Plus de 700 documents produits
- Conception et réalisation des infographies
- Iconographie et achat d'art
- Mise en forme des appels d'offre, note cadrage et rapport d'accompagnement
- Suivi de projet
- Impression

> Appel d'offre



EDF International Networks
Tender for project management of the distribution service provider
Project management consultancy services

Technical and administrative offer

EDF International network
Tour Blanche - 34 place des Corolles
92079 PARIS La Défense cedex France
Ph : +33 6 10 84 45 40

EDF International Networks
Tender for project management of the distribution service provider
Project management consultancy services

Financial Offer

EDF International network
Tour Blanche - 34 place des Corolles
92079 PARIS La Défense cedex France
Ph : +33 6 10 84 45 40



EXECUTIVE SUMMARY

Building Service Excellence with an independent program management consultant

EDL and EDF, a long-standing collaboration

Exemplary technical knowledge

- GENERAL TECHNICAL ASSISTANCE
- LIVE WORKS
- SMART PLANNING
- DELEGATED MANAGEMENT
- NON TECHNICAL LOSSES
- TECHNICAL LOSSES
- TRAINING
- AUTOMATION
- ADVANCED METERS INFRASTRUCTURE

Smart distribution all over the world

EDF International Networks' expertise accelerates network performance and helps meet the new challenges of the energy transition.

- Technical expertise
- Innovation
- Support solutions
- Economic performance

22 > Programme d'exécution technique et financière

The grid contains 16 documents:

- Table des matières**: Table of contents for the DPETF program.
- A. Le contexte**: Contextual information about the program.
- B. Cartographie des métiers cibles de la SNE**: Job mapping for SNE targets, including a table with columns for 'Métier', 'Effectif', 'Prévisions', and 'Impact'.
- 1. Le budget**: Budget details for the DPETF program.
- 2. Le budget de fonctionnement du CFPF**: Operating budget for the CFPF.
- 2.2 LES RECETTES DU CENTRE**: Center revenue details.
- 3. La conception des métiers cibles de la SNE**: Design of target jobs for SNE.
- 4. Cartographie des métiers cibles de la SNE**: Another job mapping document.
- 4.1 Description**: Description of the program.
- 4.2 Description de la formation**: Description of the training.
- 4.3 Le budget de fonctionnement du CFPF**: Another operating budget document.
- 4.4 Le budget de fonctionnement du CFPF**: Another operating budget document.

REPUBLIQUE DU CONGO
Unité - Travail - Progrès
Ministère de l'Énergie et de l'Hydraulique

Document Programme d'Exécution Technique et Financière (DPETF)

Réhabilitation du Centre de Formation et de Perfectionnement Professionnels (CFPP) de la Société Nationale d'Electricité

Rédigé par Dominique Boubert	Avis de Non-Objection délivré par l'Agence Française de Développement en date du		
EDF International Networks			
Versión	DPETF CFPF	Date	29/06/18

Ce document définit l'étendue du programme d'investissements. Ce document sera transmis à l'AFD pour accord avant imputation sur le financement.

> Références projets EDF IN

PARTIE XX / SECTION XX

EDF International Networks
Etude de faisabilité d'une solution d'automatisation sur le réseau national Sénégalais

SENELEC – Sénégal



SENELEC
 28, rue Vincens – Dakar BP 93 – Sénégal

Valeur: **300 000 €** Valeur équivalente: **338 000 \$**

Date de démarrage: **05/2017** Date d'achèvement: **01/2019** Durée du contrat: **3 ans**



1 | EDF INTERNATIONAL NETWORKS |

EDF International Networks
Définition d'un cadre normatif pour promouvoir le développement de la production décentralisée et des réseaux intelligents pour le Ministère de l'Energie (Minem) du Pérou

Minem – Pérou



Ministère des Mines et de l'Énergie du Pérou
 Av. Las Artes Sur 260
 San Boja – Lima – PEROU

Valeur: **180 k€** Valeur équivalente: **200 k\$**

Date de démarrage: **10/2016** Date d'achèvement: **12/2017** Durée du contrat: **14 mois**



1 | EDF INTERNATIONAL NETWORKS |

PARTIE XX / SECTION XX

EDF International Networks
Assistance à l'installation d'une solution d'automatisation

EVN SPC – Vietnam



Power Company 2 (PC2) Southern Power Corporation
 72 Hai Ba Trung Street, District 1
 Ho Chi Minh City, Vietnam

Valeur: **515 000 €** Valeur équivalente: **581 000 \$**

Date de démarrage: **09/2009** Date d'achèvement: **10/2012** Durée du contrat: **3 ans**



1 | EDF INTERNATIONAL NETWORKS |

> CV EDF IN

Consultant Formation

Richard BRUNET

10 ans d'expérience en tant que consultant en formation et en gestion de projets.

EDF pour nos clients: 10 ans d'expérience en tant que consultant en formation et en gestion de projets.

1 | EDF INTERNATIONAL NETWORKS |

Director de proyectos

Alain Doulet

15 ans d'expérience en tant que directeur de projets et en gestion de projets.

1 | EDF INTERNATIONAL NETWORKS |

Expert technique ICA

Julien DEBET

10 ans d'expérience en tant que expert technique ICA et en gestion de projets.

1 | EDF INTERNATIONAL NETWORKS |

Expert technique Automatisation

Rémy DA SILVA

10 ans d'expérience en tant que expert technique Automatisation et en gestion de projets.

1 | EDF INTERNATIONAL NETWORKS |

Depuis 2016, Carré communication accompagne GRDF dans la réalisation de projets de communication interne.

- Conception et réalisation
- Journal interne
- Vidéos / Motion design
- Affiche
- Plateforme collaborative innovation
- Suivi de projet

> Journal interne de la relation client

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir !

WE LOVE CLIENTS

Le magazine de la quinzaine clients Ile-de-France

43 août 2016

Chers collègues,

« Choisir le gaz, c'est aussi... », la nouvelle signature GRDF

« Fin du projet EOAI et ouverture des nouveaux APPI »

93,78%

178

Titine Valo

Le journal interne de la relation client

WE LOVE CLIENTS

Équipe: Pré-activité | Communication | Qualité | Clients | Satisfaction | Innovation | Conscience Sociale

#01
Septembre 2016

BONNE PRATIQUE
Connaissez-vous CONTI ?

COMMUNAUTÉ
ÉCO
The place to be

CLIENT
INNOVATION
Titre à venir ici

EDITO

« Le client c'est l'affaire de tous ! Nous en sommes convaincus ! »

Mettre le client au cœur de nos préoccupations, vivre l'expérience client, le comprendre, comprendre ses nouveaux besoins, mais également mesurer la satisfaction que le client peut ressentir des interventions, gaz, tous ces objectifs sont au cœur du métier de l'orientation client de GRDF en IDF. En effet, le prospect ou le client connaît de multiples interactions avec GRDF, lors de son parcours pour devenir utilisateur du gaz naturel ou dans la vie de son contrat. Ces interactions sont des opportunités de conquête ou de fidélisation, ou au contraire, des moments pouvant semer le doute sur les solutions gaz ou GRDF.

Au travers des actions Penser Client GRDF IDF, nous souhaitons ancrer de façon durable la satisfaction de nos clients en Ile-de-France et partager l'orientation client avec tous les métiers de GRDF. Pour cela, nous avons défini, avec vous, collaborateurs de la région, des standards et des outils de la relation client que chacun d'entre nous doit s'approprier. Nous vous proposons aujourd'hui le premier numéro du magazine We Love Client, un nouvel outil créé pour vous par vous. Un magazine pour vous informer et vous divertir sur l'orientation client : actualités, innovation, informations sur l'externe pour que tous nous ayons la même information, c'est bien ça la GRDF Attitude ! Ce nouveau magazine vient compléter les outils existant comme le book des fondamentaux ou encore le Guide de l'énergie 100% Gaz.

Avec ce magazine, nous souhaitons construire avec vous et vos expériences une culture client en IDF. Alors, n'hésitez plus, ce magazine est à vous.

Béatrice Agnoux
Déléguée Acheminement GRDF Ile de France

CHIFFRES CLÉS à fin juin



Retournez en page 4 la suite des chiffres clés et le lexique des indicateurs. * Valeurs à fin juin

Le Journal interne de la relation client - GRDF - Septembre 2016

PENSER CLIENT

→ Je suis, tu es, nous sommes aussi des clients !

Penser client, c'est se mettre à la place du client, c'est vivre l'expérience client et comprendre sa relation à GRDF. L'expérience client désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit, d'un service ou de son utilisation. C'est le résultat de l'ensemble des interactions qu'un client peut avoir avec la marque ou l'entreprise.

L'expérience client est donc la résultante complexe d'éléments et facteurs, hétérogènes, intervenant lors du parcours client (bon public, ambiance, point de vente, relation vendeur, accueil téléphonique, expérience d'usage, relation support client, relation avec la marque et ses ambassadeurs, etc.).

L'expérience client est évidemment considérée comme une source d'influence de la satisfaction et de la fidélisation. Concrètement, chez GRDF, c'est votre excellence opérationnelle, c'est-à-dire bien faire du premier coup, prendre en charge la demande du client jusqu'à son terme ou l'orienter vers le bon interlocuteur dans les plus brefs délais, mettre à jour les bases de données pour enrichir la connaissance de notre patrimoine technique et client, valoriser les atouts du gaz naturel pour en développer les usages, faire de chaque contact client y compris sur les chantiers une opportunité de valoriser et promouvoir GRDF.

Nous sommes à l'écoute de nos clients et essayons de leur donner

TOUS AMBASSADEURS DU GAZ

→ Connaissez-vous l'opération TAG ?

TAG est une initiative des collaborateurs de GRDF en IDF. La démarche « Tous Ambassadeurs du Gaz » s'adresse à tous les collaborateurs d'Ile-de-France pour promouvoir le gaz naturel et détecter des prospects. Pour cela, GRDF a mis en place des relais dans chacune des unités. Ces relais sont à votre disposition pour vous aider à approcher de nouveaux prospects, ils ont à disposition de nombreux outils, qui vous permettent de détecter des prospects, de leur présenter les avantages de la région à maîtriser les arguments en faveur de l'énergie Gaz.

GRDF a mis en place des relais dans chacune des unités.

Grâce à vous, ambassadeurs, GRDF en Ile de France a détecté près de 100 nouveaux prospects depuis le début d'année qui pour la plupart ont opté pour une solution gaz.

WE LOVE CLIENTS

Le Journal interne de la relation client - GRDF - Septembre 2016

Le magazine de la quinzaine clients Ile-de-France

WE LOVE CLIENTS

Équipe: Pré-activité | Communication | Qualité | Clients | Satisfaction | Innovation | Conscience Sociale

#2
juin 2017

SEMMAINE GAZPAR
Cap sur la Généralisation

QUINZAINE DU GAZ
Nouvelle édition

QUIZZ DIALECTE
 quel dialecte de la relation client portez-vous ?

EDITO

Chers collègues,

Quel plaisir de pouvoir vous faire découvrir aujourd'hui le second numéro du magazine « We Love Clients » Ile-de-France ! Un support qui nous permet de partager ensemble nos plus belles réalisations internes et externes au service du client. Dans ce second numéro, le projet Gazpar y occupe une place centrale. 2017 est une année essentielle, une date à retenir dans l'histoire du projet des compteurs communicants. Car, le 15 juin, plus de 55 000 dispositifs de comptage ont déjà été installés. La généralisation du projet et son déploiement permettront d'ici 2022 à nos 2,5 millions de clients franciliens de profiter des nombreux avantages de nos nouveaux compteurs.

Avec Gazpar, nous prouvons aujourd'hui à nos clients que GRDF est plus que jamais un acteur engagé dans la maîtrise des données de consommation et une entreprise à l'écoute de leurs attentes. Gazpar va transformer nos métiers, du pilotage des priorités jusqu'au traitement des états post-relève.

Avec Gazpar, GRDF entre de plein-pied dans les transitions numérique et énergétique qui ouvrent tout un champ de possibilités pour l'avenir de notre entreprise. Une entreprise qui réfléchit à de nouveaux services simplifiés et digitaux, comme par exemple Digizap, l'application de relevés de compteurs à distance qui est une illustration et qui vous avez été nombreux à découvrir, à l'occasion du Forum des métiers & digital des 6 et 7 juin derniers.

Avec ce projet, c'est tout un environnement qui change, toute une entreprise qui se mobilise pour questionner sans cesse son modèle d'activités, entreprendre des projets innovants toujours au service du client et de sa satisfaction. Plus que jamais, GRDF ancre le projet d'entreprise dans la réalité et place le gaz comme une énergie d'avenir, pertinente et indispensable dans le mix énergétique des territoires, tout en offrant un service public exemplaire à nos clients. Ainsi, l'évolution de l'organisation des activités d'intervention pose la double exigence de maîtrise des fondamentaux de sécurité industrielle et de renforcement de la qualité du service rendu aux clients.

J'espère que vous apprécierez de feuilleter ce magazine et de découvrir ou redécouvrir les innovations prometteuses qui ont marqué cette année 2017 et notre relation client.

Christian FARRUGIA,
Directeur Clients Territoires GRDF Ile-de-France

CHIFFRES CLÉS du 1^{er} juin 2017*



Retournez en page 4 la suite des chiffres clés et le lexique des indicateurs.

Le magazine de la quinzaine clients Ile-de-France - GRDF - Juin 2017

GAZPAR

Cap sur la Généralisation !



La semaine GAZPAR

La semaine GAZPAR était une semaine dédiée au projet compteurs communicants pour tous les collaborateurs de GRDF sur la thème « Cap vers la Généralisation ». L'équipe ICF a réussi à illustrer, les traits d'information, de compréhension, d'adhésion et de participation.

Cap vers la Généralisation !

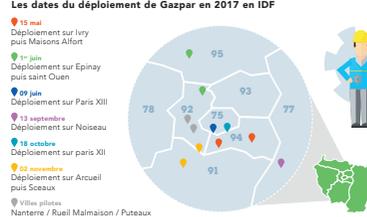
Cap vers la Généralisation est un projet de service de la transition énergétique et de la maîtrise des consommateurs. Le projet d'efficacité énergétique a 3 objectifs majeurs pour les 11 millions de clients de GRDF :

- améliorer la satisfaction clients
- mettre des données à disposition
- optimiser le réseau de distribution

En quelques dates :

- 2010 > Expérimentation
- 2011 > Conception
- 2013 > Réalisation
- 2016-2017 > Déploiement sur les zones pilote
- 2017-2022 > Généralisation

Les dates du déploiement de Gazpar en 2017 en IDF



WE LOVE CLIENTS

Le Journal interne de la relation client - GRDF - Juin 2017

> Logo



> Affiche



> Guide

LES 10 COMMANDEMENTS DE LA RELATION CLIENT GRDF EN IDF

1

À CHAQUE DÉBUT DE JOURNÉE, TA TOURNÉE TU PRÉPARERAS

9

UNE BONNE PRISE DE CONGÉ EST GAGE D'UN CLIENT SATISFAIT, N'OUBLIEZ PAS

- > De résumer ce que vous avez fait chez le client
- > De communiquer sur les étapes suivantes et les démarches que le client pourrait avoir à accomplir
- > De vous assurer que le client n'a plus de questions avant de prendre congé
- > De vérifier que vous laissez un chantier propre

Un sourire, une poignée de main, une bonne journée : des actes anodins mais qui ont un impact non négligeable !

Un chantier 100% propre + salutations = un client satisfait

LES 10 COMMANDEMENTS DE LA RELATION CLIENT GRDF EN IDF

LES 10 COMMANDEMENTS DE LA RELATION CLIENT GRDF EN IDF

3

GRDF EN IDF, TU CONNAÎTRAS

1

AVANT DE COMMENCER SA JOURNÉE, IL FAUT BIEN LA PRÉPARER !

Préparer votre journée vous permet d'anticiper, d'être réactif et proactif, le tout pour un gain de temps, un gain de sécurité, et une plus grande satisfaction client.

- > Vérifiez avant votre tournée que vous disposez bien de tous les éléments, documents et matériels nécessaires au bon déroulement de votre journée.
- > Confirmer la nature de vos interventions que vous allez devoir réaliser.
- > Préciser l'heure approximative de vos interventions aux clients en leur téléphonant en amont (vous non plus vous n'aimez pas être coincé à la maison en attendant un prestataire) et pour créer un premier contact client satisfaisant.
- > Adapter votre tournée pour plus d'efficacité.

Une tournée bien préparée = Sécurité et gains de temps assurés

LES 10 COMMANDEMENTS DE LA RELATION CLIENT GRDF EN IDF

LES 10 COMMANDEMENTS DE LA RELATION CLIENT GRDF EN IDF

2

UN COMPORTEMENT EXEMPLAIRE, TU AURAS

3

CHAQUE COLLABORATEUR DOIT CONNAÎTRE L'ENTREPRISE ET SES MISSIONS

- > Vous devez être en capacité d'expliquer avec des mots simples GRDF.
- > Pour cela vous pouvez vous appuyer sur le guide de l'énergie 100% gaz qui a été réalisé pour accompagner les clients et les collaborateurs de GRDF sur l'entreprise et ses missions.
- > Je connais mon entreprise = mon secteur = mon territoire = mon métier = ceux de mon unité et de la région = je sais orienter les clients = je suis un acteur du service public !

La connaissance du territoire = c'est être professionnel

LES 10 COMMANDEMENTS DE LA RELATION CLIENT GRDF EN IDF

> PPT

GRDF GAZ RESEAU DISTRIBUTION FRANCE

Dynamique managériale

FDR 2017 Ile-de-France

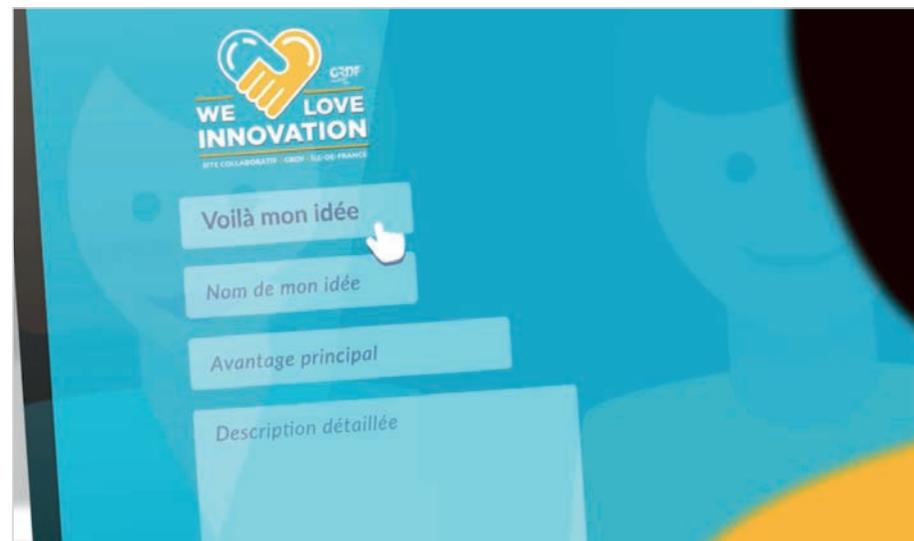
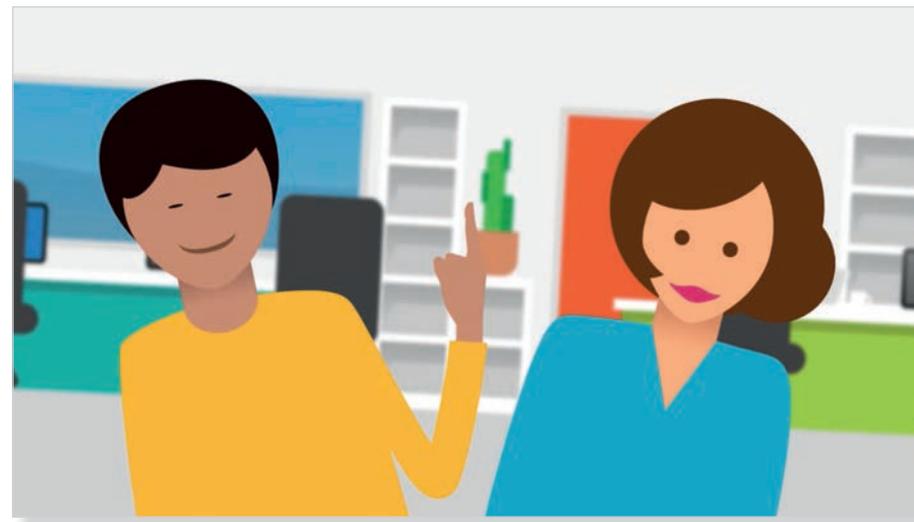
GRDF Dynamique managériale

> Un engagement global des salariés GRDF en Ile de France qui se renforce grâce aux actions portées par la dynamique managériale

> Une dynamique qui va se prolonger et se renforcer en 2017

Engagement

FDR 2017 Ile-de-France



> Plateforme collaborative



CHALLENGES INNOVATIONS

LAISSE PLACE À LA CRÉATIVITÉ !



197 vues

Prend ta souris et dépose ton innovation !

Le challenge innovation est le concours GRDF IDF qui laisse place à votre créativité et révèle vos ambitions d'innovateur ! Jusqu'au 31 juillet, vous allez pouvoir déposer de simples idées ou de manière plus avancée vos prototypes, maquettes déjà testées pour les soumettre aux réactions de la communauté et peut-être en faire la pépite GRDF 2016, primée au concours GRDF en décembre prochain. Sans oublier les

QUESTIONNAIRE

PRÉPARONS LA V2



36 vues

Donnez votre avis et participez à We love innovation v2

Aidez-nous à développer la plate-forme collaborative We love innovation en donnant votre avis et en répondant à quelques questions. Cela prendra 2 minutes.

RENDEZ-VOUS

LANCEMENT WE LOVE INNOVATION



136 vues

Aladin c'est fini, laissons la place à We Love Innovation !

Dès maintenant, c'est via cette nouvelle plateforme collaborative que vous pourrez déposer vos idées et innovations !



QUESTIONNAIRE

PRÉPARONS LA V2



36 vues

Donnez votre avis et participez à We love innovation v2

Aidez-nous à développer la plate-forme collaborative We love innovation en donnant votre avis et en répondant à quelques questions. Cela prendra 2 minutes.

PARTICIPER

RENDEZ-VOUS

LANCEMENT WE LOVE INNOVATION



80 vues

Aladin c'est fini, laissons la place à We Love Innovation !

Dès maintenant, c'est via cette nouvelle plateforme collaborative que vous pourrez déposer vos idées et innovations !

LIRE

CHALLENGE IDÉES

DÉPÔT D'IDÉES



118 vues

Oyé oyé ! C'est le moment de participer !

Vous souhaitez améliorer votre quotidien, celui de vos collaborateurs ou encore renforcer la sécurité ? Vous n'avez qu'une chose à faire : déposer votre idée sur la plateforme des collaborateurs GRDF en IDF.

LIRE



