

---

## **ENGIE choisit Fjord pour l'accompagner dans la transformation digitale de son modèle de commercialisation, repenser l'expérience client et créer des services innovants**

**Paris, le 4 mai 2016** – ENGIE choisit [Fjord](#), le studio de design et d'innovation d'Accenture, pour réinventer son modèle de commercialisation et créer les services digitaux susceptibles de bouleverser le marché.

Ensemble, ils annoncent ce jour un plan d'actions destiné à repenser les parcours clients d'ENGIE – marchés des professionnels et des particuliers - et transformer l'expérience numérique proposée à ses clients. Ce plan comprend notamment la transformation des services traditionnels de commercialisation, comme la fourniture de gaz et d'électricité, le design de nouveaux services pour se différencier et permettre à l'entreprise de saisir de nouvelles opportunités d'expansion géographique. Il pourrait par exemple s'agir d'explorer les services autour du véhicule électrique autonome, d'inventer de nouvelles applications dans le domaine des objets connectés domestiques, ou encore d'accompagner ses clients dans leurs projets liés à la transition énergétique.

*« Dans le cadre de notre ambitieux plan triennal de transformation pour devenir un pionnier du monde de l'énergie de demain, nous investissons massivement pour digitaliser l'entreprise, repenser l'expérience client et développer de nouveaux métiers », déclare Isabelle Kocher, Directeur Général d'ENGIE. « L'expertise de Fjord dans le design, l'innovation et le maquettage de solutions nous aidera à réinventer le service que nous apportons à nos clients et dessiner la trajectoire qui nous permettra d'accélérer notre transformation digitale ».*

La transformation digitale du modèle de commercialisation d'ENGIE concernera tout d'abord ses marchés clés en Europe, à savoir la France, la Belgique et l'Italie, et sera ensuite étendue à d'autres régions du monde. Adaptée à la spécificité de chacun des marchés, elle sera pensée pour répondre aux besoins des clients particuliers, commerciaux et industriels, petites et moyennes entreprises et grands comptes.

*« L'évolution des attentes des consommateurs fait bouger les lignes de l'industrie de l'énergie et favorise l'arrivée de nouveaux entrants », commente Pierre Nanterme, Président-Directeur Général d'Accenture. « Le plan de transformation digitale d'ENGIE démontre la vision novatrice de l'entreprise et sa volonté d'offrir à ses clients les meilleurs services pour lui assurer un avantage concurrentiel. »*

Mark Curtis, fondateur et directeur de l'expérience client chez Fjord, ajoute : *« ENGIE a décidé de mettre le design au cœur de sa stratégie de transformation digitale et créer ainsi des expériences nouvelles apportant de l'émotion à ses clients. »*

Pour évaluer la maturité digitale de l'activité de commercialisation, réaliser une analyse concurrentielle de marché et créer une expérience unique et innovante, Fjord s'appuiera sur son expertise en design thinking, en stratégie et design de service, en analytique et connaissance client ainsi que sa capacité à mettre de l'émotion dans la relation client. Le travail d'évaluation concernera l'ensemble des fonctions de l'activité de commercialisation (ventes, marketing, service client), permettant ainsi de développer un business case solide et une feuille de route pour lancer de nouvelles initiatives et services digitaux que l'équipe aura identifiés.

Les premiers prototypes, créés par Fjord, seront présentés à ENGIE fin juin dans le cadre d'une toute nouvelle vision de son modèle numérique de commercialisation, ce qui positionnera l'entreprise à la pointe de la transformation de son industrie.

### **A propos d'ENGIE**

ENGIE inscrit la croissance responsable au cœur de ses métiers (électricité, gaz naturel, services à l'énergie) pour relever les grands enjeux de la transition énergétique vers une économie sobre en carbone : l'accès à une énergie durable, l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, la sécurité d'approvisionnement et l'utilisation raisonnée des ressources. Le Groupe développe des solutions performantes et innovantes pour les particuliers, les villes et les entreprises en s'appuyant notamment sur son expertise dans quatre secteurs clés : les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique, le gaz naturel liquéfié et les technologies numériques. ENGIE compte 154 950 collaborateurs dans le monde pour un chiffre d'affaires en 2015 de 69,9 milliards d'euros. Coté à Paris et Bruxelles (ENGI), le Groupe est représenté dans les principaux indices internationaux : CAC 40, BEL 20, DJ Euro Stoxx 50, Euronext 100, FTSE Eurotop 100, MSCI Europe et Euronext Vigeo (World 120, Eurozone 120, Europe 120 et France 20).

### **A propos d'Accenture**

Accenture, un des leaders mondiaux des services aux entreprises et administrations, propose une large gamme de services et solutions en stratégie, conseil, digital, technologie et gestion déléguée d'opérations. Combinant son expérience et son expertise dans plus de 40 secteurs d'activité et pour toutes les fonctions de l'entreprise - en s'appuyant sur le plus grand réseau international de centres de services - Accenture intervient à l'intersection de l'activité de ses clients et de la technologie pour les aider à renforcer leur performance et créer de la valeur sur le long terme pour leurs parties prenantes. Avec près de 373 000 employés intervenant dans plus de 120 pays, Accenture favorise l'innovation pour améliorer notre environnement de demain. Site Internet : [www.accenture.com/fr](http://www.accenture.com/fr)

### **A propos de Fjord**

[Fjord](#), entité d'[Accenture Interactive](#), est un studio de design et d'innovation qui réinvente les interactions des personnes avec le monde numérique et physique. Nous mobilisons la puissance du design pour créer de nouveaux services que les utilisateurs aiment. En associant une approche centrée sur l'humain à une méthodologie éprouvée, nous aidons certaines des plus grandes entreprises au monde à rendre simples, élégants et fluides à l'usage des systèmes complexes. Fondé en 2001, Fjord se compose d'une équipe diversifiée de 800 designers et consultants en innovation, répartis dans 21 studios dans le monde (Atlanta, Austin, Berlin, Chicago, Dallas, Helsinki, Hong Kong, Istanbul, Londres, Los Angeles, Madrid, Melbourne, Milan, New York, Paris, San Francisco, São Paulo, Seattle, Stockholm, Sydney et Toronto). Pour plus d'informations, rendez-vous <https://www.fjordnet.com> ou suivez-nous sur Twitter [@fjord](#).

###

### **Contacts presse :**

#### **ENGIE**

Tél. France : +33 (0)1 44 22 24 35

Tél. Belgique : +32 (0)2 510 76 70

Courrier électronique : [engiepress@engie.com](mailto:engiepress@engie.com)



### **Fjord et Accenture**

Francois Luu

Accenture

01 53 23 68 55

[francois.luu@accenture.com](mailto:francois.luu@accenture.com)