

A solid red background with a white network diagram of nodes and lines in the bottom right corner.

CGI Business Consulting et le secteur Énergie & Utilities

Pour s'adapter à un marché en complète transformation, les entreprises du secteur Énergie et Utilities doivent intégrer la transition énergétique en marche.

Impacts grandissants du changement climatique, catastrophe nucléaire de Fukushima, développement des gaz de schiste et dépendances énergétiques, hausse des prix, précarité énergétique... Autant d'éléments qui poussent aujourd'hui acteurs privés et publics à poser les bases d'un nouveau cadre énergétique.

Alors que le débat sur ces questions s'intensifie, la France s'est engagée dans la modernisation de ses modes de consommation et de production d'énergie : elle s'est ainsi fixée un cap en matière de transition énergétique. Loin d'être simple, cette sortie du « tout pétrole » et du « tout nucléaire » suppose un bouleversement majeur au sein de la chaîne de valeur traditionnelle de l'énergie. Les énergéticiens comme les spécialistes du traitement des déchets devront ainsi gérer une énergie plus chère, diverse et décentralisée tout en s'adaptant à l'évolution des besoins de consommation et au développement diffus d'une conscience éco-citoyenne. Un véritable « jeu d'équilibriste », dans un contexte versatile et extrêmement compétitif.

Inévitablement, les processus, les infrastructures et les technologies feront l'objet de transformations radicales. Pour mener à bien ces projets, il faudra déployer des moyens de financement conséquents ou innovants et définir de nouveaux rôles et de nouvelles responsabilités. In fine, ce sont de nouveaux paradigmes d'affaires, en particulier autour de l'efficacité énergétique, qui émergeront au sein du paysage énergétique où se mêlent désormais des acteurs privés et publics à la fois partenaires et concurrents.

Depuis plus de quinze ans, CGI Business Consulting est en première ligne des grands programmes de transformation des entreprises du secteur Énergie & Utilities et de leurs clients consommateurs d'énergie. Forts de plus de 1 250 experts en France, nous aidons nos clients à faire face aux évolutions majeures du secteur et les accompagnons également à mieux appréhender les défis énergétiques de demain. Qu'il s'agisse de définir une stratégie d'approvisionnement, de revoir les processus de maintenance des infrastructures de production ou de réseaux, de mettre en place de nouvelles solutions de commercialisation ou d'intégrer de nouveaux services autour de l'efficacité énergétique, les équipes CGI Business Consulting co-produisent aux côtés de leurs clients.

“Notre ambition chez CGI Business Consulting ? Vous aider, que vous soyez énergéticien, industriel, fournisseur de services, collectivité territoriale ou cleantech, à tirer parti des bouleversements organisationnels, économiques et technologiques, inhérents à la transition énergétique”



Cyril Cortina
Directeur associé, Énergie & Utilities, CGI Business Consulting

Prendre le virage de la transition énergétique

Afin de conduire au mieux leur transformation, les acteurs Énergie et Utilities, et leurs clients, qu'ils soient privés ou publics, doivent préalablement se saisir des problématiques posées par la transition énergétique.

Cette mutation tant attendue devrait nous amener d'un modèle basé à 80 % sur les énergies fossiles vers un monde moins énergivore qui s'appuiera sur des énergies diversifiées, décentralisées et pour partie décarbonées. Au cœur des préoccupations : les impacts de cette mutation sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'énergie. Il est donc primordial pour les entreprises du secteur de bien appréhender ces changements afin de prendre les bonnes décisions, celles qui leur permettront d'accompagner leur stratégie de transformation.

- Sur l'amont de cette chaîne de valeur, tant pour les producteurs que pour les transporteurs, la question de la diversité de l'énergie fait rage. Les sources de production sont aujourd'hui variées et possèdent chacune des spécificités logistiques et des règles de marché qui leur sont propres. Alors comment tirer parti de cette diversité ? Quels sont les leviers qui favorisent l'équilibre des systèmes économiques et logistiques ? Et comment gérer le raccordement des énergies renouvelables ?
- Alors que la précarité énergétique touche 8 millions de Français, l'étape de la commercialisation de l'énergie – l'aval de la chaîne de valeur – soulève également de nombreuses interrogations, interrogations renforcées par des changements réglementaires et tarifaires significatifs dans un contexte concurrentiel qui s'affirme. Comment prendre en compte une gestion de l'énergie décentralisée et individualisée ? De quelle manière doit-on vendre du service énergétique et de la modification d'usage autour notamment du transport et de l'habitat ? Et par quels moyens optimiser l'efficacité énergétique et les nouvelles offres émergentes au sein des territoires ?
- Réussir le passage vers une gestion de l'énergie individualisée suppose un recours à des moyens technologiques intelligents. La convergence entre les réseaux de l'énergie, des télécoms et de l'informatique a permis l'avènement des technologies intelligentes ou « Smart ». Ces technologies permettent d'associer aux flux d'énergies des flux d'informations en temps réel et ainsi d'optimiser les systèmes et d'offrir de nouveaux services. Mais comment bénéficier du Smart dans le développement des services de l'énergie ? Et surtout, comment démontrer l'efficacité de ces leviers d'accélération de la transition énergétique ?

CGI Business Consulting, c'est :

- Le 4^{ème} acteur du conseil en France
- 1250 consultants en France, 3000 dans le monde, dont plus de 400 spécialistes du secteur Énergie et Utilities
- Le partenaire des grands événements Énergie & Utilities en France (Smart Grids Forum, Forum Gazelec,...) et le membre de nombreux Think Tanks (dont Agrion et Smart Building Alliance – SBA) dédiés au secteur
- Plus de 15 ans d'expérience auprès des principaux acteurs de l'énergie et de l'environnement

Face à l'étendue des transformations auxquelles sont confrontés nos clients et aux effets qu'elles entraînent, CGI Business Consulting met en œuvre trois familles d'offres de services afin de les aider à relever les défis de la transition énergétique.

Gérer les impacts de la diversité de l'énergie

Nos offres de services sur l'amont de la chaîne de valeur énergétique répondent aux enjeux de performance et d'efficacité opérationnelle posés par le « mix » énergétique des décennies à venir. Elles s'adressent aussi bien aux producteurs et aux transporteurs d'énergie qu'aux industriels qui l'utilisent.

• Pilotage et supervision des installations industrielles

Les industriels doivent non seulement connaître en permanence l'état de leur patrimoine pour en assurer la conduite au quotidien, mais ils doivent également être capables de fournir ces informations en temps réel. Ce besoin nourrit l'émergence et la concentration de moyens de supervision et de pilotage centralisés. De facto, de nouvelles méthodes et organisations se développent et de nombreuses réflexions sont menées autour de la mise en place de centres de commandement et de supervision. A travers une offre de services dédiée, CGI Business Consulting intervient auprès des acteurs du haut de la chaîne énergétique sur l'ensemble des problématiques inhérentes au pilotage de la production et des réseaux : définition et déclinaison de leur nouvelle trajectoire organisationnelle, mise en œuvre d'outils de supervision et d'exploitation et accompagnement du changement sur le terrain (communication, formation, etc.).

• Gestion de la maintenance

Dans un environnement contraignant et exigeant (sûreté, sécurité, environnement, autorité de tutelle, disponibilité des moyens industriels, etc.), assurer une maintenance optimale et compétitive devient une tâche de plus en plus ardue. Pour répondre aux évolutions du secteur, les opérateurs Énergie et Utilities doivent garantir une gestion fine de la maintenance, véritable gage de leur excellence industrielle. Depuis la définition jusqu'à l'optimisation de leur stratégie de gestion de la maintenance, nous intervenons à leur côté, sur des sujets tels que l'asset information, le travail nomade, la gestion des interventions, les grands arrêts ou encore le diagnostic de maturité. Forts d'une vision complète des enjeux liés à la maintenance, nos experts s'engagent à favoriser le succès de leurs clients via un ensemble de leviers de création de valeur : gestion des risques, aide à la décision, gestion des assets au cours de leur cycle de vie, etc.

• Trading d'énergie & optimisation des risques

La transition énergétique est venue renforcer les questionnements des industriels électro et gazo intensifs quant à la manière d'acheter ou de revendre une énergie de plus en plus chère et diverse. Avec son offre de services complète autour du Trading, CGI Business Consulting accompagne ces acteurs dans la définition et la mise en œuvre de stratégies d'achat et de vente de l'énergie. Notre champ d'intervention consiste à mettre en œuvre une gouvernance efficace associée à une gestion optimale des risques. Spécialistes des problématiques des marchés, nos consultants s'appuient également sur leur connaissance pointue des nouveaux marchés d'agrégation et d'effacement de consommation, dans la réalisation de leurs missions.

Réussir le passage à une consommation énergétique décentralisée et individualisée

Nos offres sur l'aval de la chaîne de valeur de l'énergie visent à optimiser les politiques tarifaires, les modes de facturation de la consommation énergétique et la gestion de la relation client. Dans un contexte de ruptures majeures en matières énergétiques et technologiques, elles accompagnent également l'émergence de nouveaux services autour des usages énergétiques.

• Optimisation du processus Meter to Cash

A l'heure où les consommateurs sont invités à repenser leur relation à l'énergie, ils sont de plus en plus sensibles aux hausses tarifaires et restent en attente de factures précises. Plus que jamais, le processus Meter to Cash doit être infaillible. C'est dans cet objectif que CGI Business Consulting a développé une offre de services qui vise l'optimisation de toute la chaîne de facturation, à partir d'indicateurs précis de performance. Éprouvée auprès de nombreux acteurs Énergie et Utilities, cette méthodologie permet d'améliorer la fiabilité du processus de facturation et du recouvrement client. A la clé : une réduction des coûts de facturation, une amélioration du BFR et la baisse du taux de réclamation des clients.

• Nouveaux services à l'énergie

L'avènement d'un nouveau mix énergétique soulève une problématique de taille au sein des entreprises du secteur : comment aider leurs clients à moins et mieux consommer l'énergie ? Pour répondre à cet enjeu crucial, nos consultants ont développé une vision prospective des nouveaux services d'efficacité énergétique. Celle-ci s'appuie sur nos nombreuses références en la matière (développement de services intelligents dans l'habitat, benchmarks et cadrage d'offres de télé-services, etc.) ; sur la capitalisation de nos expérimentations européennes (pilotage de l'éclairage public aux Pays-Bas, affichage de consommation en Suède, etc.) ; et sur nos activités de veille et d'animation d'écosystèmes autour des services énergétiques (livres blancs, veilles et études prospectives, etc.).

• Gestion de la relation client

Les nouvelles technologies ont radicalement bouleversé la relation client. Les exigences du client consommateur en matière de services sont de plus en plus élevées : il attend davantage de conseils pertinents et personnalisés et un traitement rapide et efficace de ses demandes et souhaite pouvoir choisir son mode d'interaction (web, mobilité, téléphonie). Ce changement de paradigme passe par une nouvelle approche du multicanal permettant d'automatiser les interactions à faible valeur ajoutée pour se concentrer sur le conseil et la proactivité. CGI Business Consulting accompagne les entreprises dans l'optimisation de leur relation client depuis le conseil amont, la conception de stratégies multicanales, le déploiement de nouveaux parcours clients, jusqu'à la mise en œuvre de plates-formes de services (2.0, mobiles).

Le saviez-vous ?

Nous avons élaboré une méthodologie baptisée « Matrice de Maturité Multicanale ». Basée sur notre expérience de la relation client acquise chez les grands énergéticiens européens (GDF Suez, EDF, EDP, etc.), elle permet d'établir un diagnostic de la stratégie multicanale et de proposer une trajectoire d'optimisation.

Vers une approche plus intelligente de la gestion énergétique

Depuis 2005, le Smart constitue un axe stratégique de notre développement. Nos différentes expérimentations et solutions innovantes nous placent au cœur d'un écosystème en constante évolution au sein duquel notre rôle est clé. Nous participons ainsi aux grands programmes de définition des trajectoires technologiques et économiques du secteur.

- **Un spectre large d'intervention**

De l'élaboration d'une stratégie « Smart » à la supervision du service opéré en passant par le cadrage des projets, nous intervenons en combinant la vision de nos experts et l'analyse des données issues de benchmarks, entretiens et analyses documentaires. Nos consultants interviennent sur l'ensemble des volets du Smart à des stades différents et dépendants de leur niveau de maturité : Smart Home & Building, véhicules électriques, Smart City, Smart Metering et Smart Grids.

- **Au cœur des expérimentations Smart**

Depuis près de 10 ans, CGI Business Consulting participe à des expérimentations et à l'élaboration de pilotes en tant que conseil ou membre de consortiums, mobilisant ses expertises fonctionnelles et technologiques. L'objectif : tester des modèles économiques et technologiques pour aboutir à des solutions concrètes qui favorisent la gestion décentralisée de l'énergie. Citons notamment le projet InovGrid d'Evora (Portugal) qui a consisté en la mise en place d'une infrastructure intelligente de comptage et de réseaux, ou encore plusieurs expérimentations Smart Grids au Royaume-Uni et aux Pays-Bas.

CGI Business Consulting est partie prenante de l'expérimentation TBH Alliance, soutenue par l'Ademe, visant à mesurer l'impact de différentes solutions d'affichage et de suivi de consommation

- **Des partenariats d'envergure**

Nous nous associons aux grands événements Énergie et Utilities (Smart Grids Forum, Forum Gazelec, etc.) et sommes membres de nombreux Think Tanks (dont Agrion et Smart Building Alliance – SBA). Parce que stimuler et soutenir l'innovation nous semble essentiel pour l'évolution de l'écosystème Smart, nous récompensons chaque année - en partenariat avec Smart Grids Paris - les projets les plus innovants en matière de stratégie smart.

- **Un panel de solutions et d'application innovantes**

CGI Business Consulting développe également des solutions « Smart-innovantes ». Quelques exemples : Instant Energy : frontal de communication permettant la collecte en temps réel de données de comptage multi-fluide (électricité/eau/gaz, etc.). Carbon Tool : ensemble d'outils de calcul d'impact carbone permettant d'estimer le gain en carbone et de modéliser le ROI réalisé pendant les périodes de pilotage d'installation. CiMS (Chargepoint Interactive Management System) : solution de gestion des infrastructures pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables.

Depuis, nous avons considérablement amélioré la diversité, l'efficacité, la sécurité de la gestion énergétique...





CGI Business Consulting aide les entreprises en France et en Europe à mieux appréhender la diversité énergétique :

Cofely, Electrabel, GDF SUEZ, ERDF, GRTgaz, Solvay, GrDF, Storengy, Vattenfall, EDF, Enercal, Dalkia, Ecometering, etc.

CGI Business Consulting, cabinet de conseil en innovation et transformation, fait partie du Groupe CGI inc. Ses consultants associent expertises sectorielles, fonctionnelles et technologiques pour accompagner les plus grandes entreprises et organisations. Parce que chaque client est unique, CGI Business Consulting a créé des méthodes de travail spécifiques permettant à chacun de prendre part au management de sa transformation et garantissant une amélioration durable de ses performances.

Fondé en 1976, Groupe CGI inc. est la cinquième plus importante entreprise indépendante de services en technologies de l'information et en gestion des processus d'affaires au monde.

Grâce à ses quelque 69 000 professionnels, CGI offre un portefeuille complet de services, y compris des services-conseils stratégiques en informatique et en management, des services d'intégration de systèmes, de développement et de maintenance d'applications informatiques, de gestion d'infrastructures technologiques ainsi qu'une vaste gamme de solutions exclusives à des milliers de clients à l'échelle mondiale à partir de ses bureaux et centres mondiaux de prestation de services dans les Amériques, en Europe et en Asie-Pacifique. CGI génère des revenus annualisés de plus de 10 milliards de dollars canadiens et la valeur estimée de son carnet de commandes dépasse 18 milliards de dollars canadiens. Les actions de CGI sont inscrites à la Bourse de Toronto (GIB.A) ainsi qu'à la Bourse de New York (GIB) et figurent dans l'indice FTSE4Good.

Site Web : cgi.com

Contactez-nous

CGI Business Consulting vous accompagne dans la réalisation de vos programmes de transformation, de l'amont à l'aval, sur toute la chaîne de valeur de l'énergéticien. Nos experts sont à votre écoute.

Consultez le site <http://www.cgi.com/fr> ou écrivez à : eu.consulting.fr@cgi.com