

Communiqué de presse
8 juillet 2019

ENGIE Cofely obtient le label « Human for Client » décerné par l'INRC

ENGIE Cofely est la première entreprise BtoB à obtenir ce label qui permet de mesurer la performance sociétale d'une organisation sur l'ensemble de sa Relation Client.

Porté par l'Institut National de la Relation Client (INRC), ce label, reconnu par l'Etat, est fondé sur les exigences internationales de la RSE selon les lignes directrices de la norme ISO 26000¹.

Sur la base d'une évaluation rigoureuse et exigeante réalisée par Afnor Certification, l'attribution de ce label se fait ensuite par un comité indépendant et paritaire composé par 15 membres, représentants d'entreprises de salariés, de confédérations syndicales et de la société civile.

Véritable socle de ce label, l'engagement d'ENGIE Cofely en matière de RSE a été un élément phare qui a permis de valoriser des pratiques vertueuses déployées au sein de l'entreprise telles que :

- L'engagement de la direction vis-à-vis des salariés sur leur sécurité au travail avec des objectifs mesurables et audités.
- Le positionnement bienveillant des managers des techniciens, la connaissance du métier et des contraintes, la disponibilité, la reconnaissance des expertises,...
- Les certifications et labellisation détenues par l'entreprise : MASE, ISO 50001, ISO 14001, Label Diversité².
- Le développement des initiatives des collaborateurs dans le monde associatif fortement soutenu par l'entreprise sur tout le territoire national.

Avec ses 12 000 collaborateurs qui portent au quotidien cet engagement dans leurs activités en développant des solutions innovantes et durables qui favorisent la performance énergétique, les énergies renouvelables, l'économie circulaire et la réduction des émissions atmosphériques, la RSE est ancrée dans l'ADN d'ENGIE Cofely.

Ce label vient également récompenser toutes les démarches et efforts menés par ENGIE Cofely depuis 5 ans sur l'expérience client.

¹ norme référente internationale permettant la construction et la mise en œuvre d'une politique RSE pragmatique et efficace

² **MASE** - Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises; **ISO 50001** – Norme internationale qui vise l'amélioration de la performance énergétique de toute organisation ; **ISO 14 001** - donne un cadre pour maîtriser les impacts environnementaux engendrés et entend conduire à une amélioration continue de sa performance environnementale; **Label Diversité** - Le label Diversité, propriété de l'État, est le témoignage de l'engagement des organismes en matière de prévention des discriminations, d'égalité des chances et de promotion de la diversité dans le cadre de la gestion des ressources humaines.

Le parcours client d'ENGIE Cofely est approché dans sa globalité afin d'apporter une qualité de relation optimisée avec tous les types de clients de la collectivité à l'industrie en passant par l'habitat collectif.. Le rôle des collaborateurs dans la qualité des prestations délivrées est clé, tant techniquement qu'au niveau relationnel avec un bon niveau de satisfaction et une prise en compte efficiente des réclamations.

« *Ce label centré sur l'humain correspond pleinement à nos valeurs. Nous croyons fortement à la logique de symétrie des attentions : il n'y a pas de client heureux si les collaborateurs ne sont pas au centre de nos préoccupations. Être labellisé nous permet de concrétiser cette conviction et de fédérer les équipes sur le sujet.* » affirme Céline Forest, Directrice de la Communication et de l'Expérience Clients.

Les fondements du label « Human for client »

Le label est axé autour de 6 grandes thématiques et construit à partir des lignes directrices de la norme ISO 26000 :

- Gouvernance, relations sociales et conditions de travail
- Ethique des affaires
- Engagements clients
- Stratégie clients
- Contribution au développement local
- Environnement au regard de la relation clients

A propos de l'INRC

L'INRC a été lancé en 2014 par de grands groupes (ENGIE, BNP Paribas, Orange, Groupe Babilou, Téléperformance), en collaboration avec les partenaires sociaux, dans le prolongement d'une mission portée par le gouvernement français (2008-2012). Son rôle est d'imaginer, expérimenter et promouvoir les contenus, les outils et les méthodes de demain pour créer les conditions d'une Relation client différenciante et créatrice de valeur. L'INRC s'appuie sur une démarche centrée sur l'Humain qui prend en compte les sujets de l'emploi, de la formation et de la performance sociale. Son Conseil stratégique est composé des membres des Comex des différents groupes fondateurs.

A propos de ENGIE Cofely

ENGIE Cofely est un des leaders de la transition énergétique en France. Société de services en efficacité énergétique et environnementale,. Son expertise repose sur des savoir-faire inscrits dans la durée : l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments, la production locale d'énergies renouvelables, la maintenance multitechnique et le Facility Management. ENGIE Cofely s'engage en matière de responsabilité sociétale des entreprises auprès de ses clients qu'ils soient publics ou privés. ENGIE Cofely emploie 12 000 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 2,8 milliards d'euros en 2018. ENGIE Cofely fait partie du Groupe ENGIE qui est l'un des premiers énergéticiens au niveau mondial

engie-cofely.fr



Contact presse :

Lise Forest

Tél.: 06 32 47 62 48

Courrier électronique : lise.forest@engie.com