

# LE MAG'



VOTRE MAGAZINE PROFESSIONNEL PAR

GDF SUEZ

PRO



## MON PROJET +

DÉCOUVREZ LE PROGRAMME  
D'ACCOMPAGNEMENT  
ET LES PORTRAITS DE NOS  
COACHS ET COACHÉS  
P.4

### ÉDITO

FLORENCE FOUQUET  
DIRECTRICE DU MARCHÉ DES  
CLIENTS PROFESSIONNELS  
CHEZ GDF SUEZ  
P.3

### ÉNERGIE

EQUIPEMENTS PROFESSIONNELS  
TOUTES NOS ASTUCES POUR LES  
6 MÉTIERS MON PROJET +  
P.8

### BUSINESS

E-REPUTATION  
LES 8 RÈGLES À SUIVRE  
P.16





VOUS NOUS AVEZ INSPIRÉ GDF SUEZ PRO,  
VOTRE PARTENAIRE ÉNERGIES ET BUSINESS 100% PRO.

Rendez-vous sur notre site [gdfsuez-pro.fr](http://gdfsuez-pro.fr)

**GDF SUEZ**  
**PRO**



FLORENCE FOUQUET  
Directrice du Marché  
des Clients Professionnels

Au début de l'année, nous avons créé une nouvelle direction entièrement dédiée aux clients professionnels.

Notre objectif : être plus que jamais votre partenaire, dédié 100% pro. Un partenaire qui comprend vos enjeux énergétiques et qui y répond par des offres et services adaptés. Parce que vos attentes sont différentes de celles des clients particuliers ou des grandes entreprises, votre activité mérite une attention particulière. Au-delà de la nouvelle direction qui vous est intégralement consacrée, nous avons fait le choix d'exprimer notre volonté par le lancement d'**une nouvelle marque encore plus proche de vous : GDF SUEZ PRO.**

Dans le paysage énergétique français en pleine évolution, nous savons que vous êtes à la recherche d'une relation privilégiée et d'un accompagnement encore plus personnalisé avec votre fournisseur d'énergie. GDF SUEZ PRO vous apporte plus de clarté et de simplicité dans la gestion de votre énergie au quotidien ! **Notre ambition est la même que la vôtre : tout mettre en œuvre pour améliorer la performance énergétique de votre business.** Concrètement, nos nouvelles offres et nos solutions sont là pour vous faire gagner du temps et vous permettre de vous consacrer en toute sérénité à votre activité.

Avec le lancement du programme **Mon Projet +**, nous marquons notre engagement d'aller encore plus loin. Au plus près de vos préoccupations, il vous accompagne non seulement dans l'amélioration de votre performance énergétique mais aussi dans le développement de votre business.

**Florence Fouquet,**  
Directrice du Marché des Clients Professionnels



Vous souhaitez en savoir plus sur  
ce nouveau programme ?  
Rendez-vous sur le site  
<http://monprojetplus.gdfsuez-pro.fr>  
Découvrez aussi toutes nos offres  
et services sur le site  
[www.gdfsuez-pro.fr](http://www.gdfsuez-pro.fr)

Directrices de publication : Florence Fouquet & Agnès Goret  
pour GDF SUEZ PRO  
Responsables communication : Audrey Darmon & Emilie Chardonnet  
pour GDF SUEZ PRO  
Chef de projet : Remi Audureau & Alexandra Guillaume  
pour GDF SUEZ PRO  
Conception rédaction : Agence Pschhh & Nelly Buffon

# MON PROJET+

## UN PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES PROFESSIONNELS

En tant que professionnel, vous avez constamment besoin d'améliorer votre performance énergétique et de développer votre business. C'est pourquoi notre programme Mon Projet + vous propose de suivre les projets d'autres professionnels et de vous en inspirer.

Découvrez dans ce magazine le programme **MonProjet+** par GDFSUEZ PRO.

Le principe ? Des ambassadeurs, stars dans leur métier, accompagnent des professionnels dans la réalisation de leurs projets. Ils jouent le rôle de coaches, tandis que d'autres experts apportent aux professionnels leurs compétences dans divers domaines : design intérieur, énergie, nouvelles technologies...

Entre novembre 2014 et mai 2015, nous allons suivre les participants via une web série, et trois magazines viendront ponctuer les différentes étapes du programme pour vous faire découvrir, au fur et à mesure, l'avancée de leurs projets. Des événements seront également organisés en 2015 afin de vous permettre de rencontrer tous les participants et d'échanger avec eux.



Vous souhaitez vous porter candidat et intégrer la prochaine saison du programme Mon Projet+ ?  
Rendez-vous en page 19 de ce magazine pour participer à notre casting.

### DES FICHES PRATIQUES ÉNERGIES ET BUSINESS

Vous avez besoin de conseils pour améliorer votre performance énergétique ? Vous souhaitez qu'on vous oriente vers les meilleurs investissements à réaliser ? Vous cherchez des idées business pour développer votre entreprise ? Ne cherchez plus ! Toutes ces informations sont rassemblées en ligne sur la plateforme du programme Mon Projet + et présentées sous forme de fiches à télécharger.

Retrouvez toutes les fiches pratiques, énergies et projet sur <http://monprojetplus.gdfsuez-pro.fr>



Faites connaissance avec les coaches et les coachés du programme Mon Projet + et retrouvez tous les épisodes sur la plateforme web dédiée. A très bientôt sur la plateforme web du programme Mon Projet + !

<http://monprojetplus.gdfsuez-pro.fr>

# PORTRAITS

## DE NOS COACHS ET COACHÉS



## BOULANGERIE

**EVE BILLOT ET SON MARI THIBAUD VEILLON, GÉRANTS DE LA BOULANGERIE PÂTISSERIE LE FOURNIL DE MONTBÉRON + ERIC KAYSER, MAÎTRE ARTISAN BOULANGER ET GÉRANT DES BOULANGERIES DE LA MAISON KAYSER.**

Eve et Thibaud viennent de se lancer dans l'aventure de l'entrepreneuriat en ouvrant leur boulangerie début juillet. Ils cherchent aujourd'hui à prioriser leurs investissements afin de développer leur activité.

Eric Kayser, leur coach, va les accompagner « dans l'organisation et la planification de leur production ». Mais surtout, **Mon Projet +** va lui permettre de transmettre son savoir faire.



« Vaut-il mieux commencer par investir dans les ressources humaines ou dans le matériel ? »

Eve Billot

## BOUCHERIE

**ERIC HENRY, BOUCHER ET GÉRANT DE DEUX BOUCHERIES + SERGE CAILLAUD, BOUCHER FONDATEUR AU BELL VIANDIER**

Eric, plus jeune boucher de France, a ouvert sa première boutique à seulement 21 ans. Ce jeune chef d'entreprise a des projets plein la tête et souhaite aujourd'hui développer son activité à travers la vente en ligne.

Serge Caillaud, son coach, a ouvert sa première boucherie il y a 42 ans. Il est ravi de « transmettre la passion du métier » et pense que développer son affaire sur Internet est novateur pour la profession.



« En participant au programme Mon Projet +, je souhaite redorer l'image de la boucherie. »

Eric Henry

# PORTRAITS

## DE NOS COACHS ET COACHÉS



### RESTAURATION

**VALENTINE DAVASE, GÉRANTE DU FOOD TRUCK LE RÉFECTOIRE + AMANDINE CHAIGNOT, CHEF DE GRANDS PALACES PARISIENS ET JURY DE MASTERCHEF**

Valentine est une jeune restauratrice pleine d'ambition : après son food truck « le Réfectoire », elle souhaite ouvrir un restaurant traiteur. Aujourd'hui très impliquée dans le développement de son entreprise, elle aimerait pouvoir se recentrer sur son cœur de métier : la cuisine.

Amandine Chaignot, chef et jury intransigeante de Masterchef, est fière de participer au programme **Mon Projet +** pour aiguiller Valentine « dans l'ergonomie de son espace de travail ou sur les recettes qu'elle est en train d'imaginer ».



« Je suis certaine que mon travail avec Amandine Chaignot va me permettre de développer mon business. »  
Valentine Davase

### START UP

**ADAM LEVY-ZAUBERMAN, COFONDATEUR DE COSTOCKAGE + ROBERTO ESTEVEZ, FONDATEUR DE GREENPUB**

Adam a cofondé la start-up Costockage et souhaite aujourd'hui se développer en proposant une nouvelle offre destinée au BtoB.

Roberto Estevez, fondateur de la régie publicitaire Greenpub, est sensible à ce projet qui lui rappelle ses propres débuts : « j'ai voulu à mon tour transmettre mon expérience pour aider ce jeune entrepreneur ».



« J'espère aussi que participer à ce programme apportera un nouvel essor à Costockage. »  
Adam Levy-Zauberman



Pour en savoir plus sur nos coachés et suivre l'avancée de leurs projets, retrouvez les épisodes de la web-série sur notre site dédié au programme Mon Projet + !

<http://monprojetplus.gdfsuez-pro.fr>



## CARROSSERIE

**BORIS LE FRANÇOIS, GÉRANT DE LA CARROSSERIE LE FRANÇOIS À HÉROUVILLE ST. CLAIR + VALÉRIE VANACKER, DIRECTRICE DE LA CARROSSERIE MOTOR BOX, HÉNIN BEAUMONT**

Après avoir repris l'affaire familiale il y a quelques années, Boris souhaite aujourd'hui industrialiser son activité et créer une chaîne de carrosserie.

Valérie Vanacker, sa coach et fondatrice de MotorBox, est fière de faire partie de l'aventure **Mon Projet +** et de coacher Boris dans sa démarche : « Je vais transmettre notre savoir-faire. Et ce programme va également me permettre de prendre un peu de recul sur le métier ».



« Je suis content que le programme Mon Projet + m'ait mis en contact avec Valérie Vanacker, cela représente pour moi une véritable opportunité. »

Boris Le François



## PRESSING

**GRÉGOIRE LINDER & MAXIME PALLAIN, GÉRANTS D'UN SEQUOIA PRESSING À PARIS + NICOLAS DE BRONAC, FONDATEUR DE SEQUOIA PRESSING**

Grégoire & Maxime ont ouvert en 2012 leur premier pressing franchisé de la marque Sequoia Pressing et ont pour objectif d'en ouvrir deux autres.

Nicolas de Bronac, fondateur de Séquoia Pressing, est confiant quant aux objectifs de ses deux coachés et souhaite les accompagner sur la partie « approche métier, look de la boutique, formation des employés, agencement du magasin et positionnement tarifaire ».



« J'espère que le programme Mon Projet + servira notre notoriété pour que le lancement du nouveau magasin se passe dans les meilleures conditions possibles. »

Grégoire Linder





# LA PERFORMANCE

## ÉNERGÉTIQUE DES ÉQUIPEMENTS PROFESSIONNELS



Investir pour optimiser la performance énergétique de vos équipements professionnels peut vous aider à réduire vos dépenses en énergie. Dans les pages de ce dossier, découvrez les dernières solutions et astuces pour les équipements spécialisés en boulangerie, boucherie, carrosserie, bureaux, pressing et restauration.



# LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES ÉQUIPEMENTS PROFESSIONNELS

## UN AVANTAGE CONCURRENTIEL

En tant qu'entrepreneur, votre ambition est de fournir des produits et des services de qualité, de répondre aux attentes de vos clients, d'anticiper leurs besoins. **Pour rendre votre entreprise plus performante, vous pouvez également miser sur la réduction de vos dépenses énergétiques.**

En effet, optimiser la performance énergétique de vos équipements est une façon de rendre votre entreprise plus compétitive. En bref : vous réalisez des économies financières tout en participant à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Cela vous permet également de soigner votre image auprès de vos clients si vous communiquez sur vos actions.

La première étape avant de se lancer dans ce type d'investissement est l'audit énergétique. **Hicham Lahmidi, Responsable Développement et Méthodes Energies chez Bureau Veritas**, nous en dit un peu plus sur le déroulement et les avantages de cette procédure.

## TROIS QUESTIONS À HICHAM LAHMIDI

### Quel est l'intérêt de réaliser un audit énergétique de son entreprise ?

« Il permet d'identifier les gisements **d'économies d'énergie à court, moyen et long terme**, en vue de **réduire sa consommation énergétique** et d'améliorer le confort de ses employés ».

### Concrètement comment se déroule un audit énergétique ?

« L'auditeur doit d'abord recueillir et analyser toutes les données concernant l'entreprise et ses consommations énergétiques. Ensuite, une visite détaillée est réalisée. Elle est accompagnée d'une campagne de mesures pour bien comprendre le fonctionnement des installations techniques. Puis **un bilan énergétique** permet de déterminer un modèle thermique pour le bâtiment et d'identifier les différents scénarios de **réduction de la facture énergétique** ».

### Quelles économies peut-on réaliser ?

« **La correction des dysfonctionnements des systèmes de gestion accompagnée d'une action de sensibilisation des employés permet d'alléger sa facture de 3 à 5%**. Le remplacement des équipements de chauffage et/ou de climatisation permet de réaliser jusqu'à 15% d'économies avec un RSI (Retour Sur Investissement) de 8 à 12 ans. Si en plus de cela, l'entreprise décide d'améliorer l'isolation de l'enveloppe du bâtiment, alors ses économies pourront dépasser 25% pour un RSI généralement supérieur à 25 ans ».

**Hicham Lahmidi,**  
Responsable Développement et Méthodes Energies  
chez Bureau Veritas



# + BOULANGERIE

## L'INNOVATION AU CŒUR DE LA BOULANGERIE

Dans votre boulangerie, le poste de dépenses énergétiques le plus important est la cuisson qui représente 72,4% de votre consommation globale. Le choix de votre four est donc un point important. Bien sûr, vous devez prendre en compte l'utilisation que vous souhaitez en faire, mais sa performance énergétique est également importante.

## INVESTIR POUR UNE MEILLEURE PERFORMANCE

Les fours à pain électriques sont en général 15% moins cher que ceux fonctionnant aux énergies combustibles (gaz et fioul). Ils présentent un grand confort d'utilisation et ils nécessitent peu d'entretien.

Cependant, leur consommation énergétique est supérieure de 20%. Si l'on compare les différents équipements existants, les plus économes

énergétiquement sont les fours à soles fixes à recyclage d'air et les fours à chariot fixe chauffés à l'huile thermique.

Ces deux systèmes permettent ainsi de consommer seulement 12€ HT/j si les équipements fonctionnent au gaz naturel. A l'opposé, les équipements les plus consommateurs fonctionnent à l'électricité : fours à chariots fixes (25€ HT/j) et fours à chariots rotatifs (27€ HT/j).

« Le poste de dépenses énergétiques le plus important est la cuisson qui représente 72,4% de votre consommation globale. »

Pour améliorer la performance énergétique de leurs équipements, les fabricants travaillent à une meilleure isolation des chambres de cuisson. Dans certaines boulangeries (par exemple, chez Abry Nicolas), on souhaite remettre au goût du jour les écrans protecteurs à accrocher en fin de journée devant les portes des fours. Ils permettent en effet

de conserver le plus longtemps possible la chaleur résiduelle.

## INNOVER POUR LIMITER LA CONSOMMATION

En matière de réduction de la consommation énergétique, les projets d'innovation ne manquent pas dans le secteur de la boulangerie. Lancé en 2008, le projet national BRAISE (Boulangerie RAISONnée et Efficacité énergétique) auquel participe le pôle innovation de l'INBP<sup>1</sup> a pour ambition notamment de développer un prototype de four moins consommateur en utilisant une source multi-énergie : micro-onde, infra-rouges, jets impactants et électroconvection. Actuellement, le LEMPA<sup>2</sup> participe à un autre projet européen de 2 ans, baptisé LEO (Four à faible énergie) qui vise à fabriquer des prototypes de fours utilisant la technique de cuisson par infrarouge. Ces fours permettront une réduction globale de la consommation d'énergie de 20 à 40% et seront adaptés au pain précuit et au pain cuit dans les boulangeries traditionnelles comme dans les terminaux de cuisson.

(Source chiffres : CNIDEP - Centre National d'Innovation pour le Développement durable et l'Environnement dans les Petites entreprises)

<sup>1</sup> : INBP : Institut National de la Boulangerie Pâtisserie // <sup>2</sup> : LEMPA : Laboratoire d'Essai des Matériels et Produits Alimentaires.

C'est le laboratoire de référence de la Confédération Nationale de la Boulangerie Pâtisserie, du Syndicat des Equipementiers EKIP, et de l'INBP.

Pour découvrir les différents types d'investissements pour la boulangerie et des comparatifs chiffrés, rendez-vous sur notre site Internet pour télécharger les fiches équipements spécialisées boulangerie

<http://monprojetplus.gdfsuez-pro.fr>



## L'AVIS DE L'EXPERT

« En général dans une boulangerie, le préchauffage du four est lancé automatiquement au moyen d'une minuterie deux à trois heures avant son utilisation. Cependant, la température demandée est souvent atteinte avant ce laps de temps. Il y a donc clairement un gaspillage énergétique à ce niveau. Pour réaliser des économies d'énergie, un four « intelligent » devrait atteindre la température demandée à l'heure exacte de la mise en four programmée. »

GWENAËL NICOLAS

Gérant de l'entreprise Abry Nicolas

## INVESTIR POUR ÉCONOMISER

Dans une boucherie, les postes de dépenses énergétiques les plus importants sont les procédés de fabrication (54 % de votre consommation énergétique globale). Parmi ces procédés, c'est la cuisson qui est la plus grande consommatrice d'énergie (84%). La production de froid (29%), ainsi que le chauffage et l'eau chaude sanitaire (12%) sont également de grands consommateurs d'énergie.

## AMELIORER SES POSTES DE CUISSON

Pour améliorer la performance énergétique de vos postes de cuisson, vous pouvez tout d'abord vous poser la question de la source d'énergie. Peut-être utilisez-vous du propane pour vos marmites, cuisinières et plaques de cuisson ? Si votre entreprise est située sur une commune raccordée au réseau de gaz naturel, alors vous avez tout intérêt à opter pour cette seconde possibilité. En effet, **le gaz naturel est 2 à 3 fois moins cher que le gaz propane**. Globalement, le coût de votre investissement pour cette modification (gicleurs et brûleurs + raccordement) sera de l'ordre de 2000€ HT. Quant à votre retour sur investissement, il sera inférieur à 2 ans si votre entreprise compte plus de 3 salariés.

**Si vos postes de cuisson fonctionnent à l'électricité, alors c'est la technologie induction qui se révèle la plus économique.** Son rendement est de 99%, tandis qu'il est de 80% pour une plaque électrique. En matière d'équipements, si vous devez acquérir une nouvelle marmite de cuisson, assurez-vous qu'elle dispose de certains éléments qui lui permettent de limiter sa consommation d'énergie tels qu'un régulateur électronique de température, un couvercle encastré, une enveloppe calorifugée, un matériau réfractaire à la base, ou encore des picots sur le fond qui augmentent la surface d'échange.

“ **Le gaz naturel est 2 à 3 fois moins cher que le gaz propane.** ”

## DES CHAMBRES FROIDES PRÉFABRIQUÉES

Dans une boucherie, la production de froid représente un enjeu énergétique important. Pour améliorer la performance énergétique d'une chambre froide, vous pouvez optimiser l'isolation thermique. Selon l'ARDATmv\*, l'idéal est de remplacer les chambres froides maçonnées par des chambres froides préfabriquées, plus isolantes. Pour éviter la dégradation des panneaux muraux, à cause notamment des chocs de chariot, il est préférable de mettre en place des lisses de protection. Et si les passages dans votre chambre froide sont fréquents, il peut vous être utile d'installer un rideau d'air froid.

\* ARDATmv : Association de Recherche, Développement et Assistance Technologique pour les Métiers de la Viande (sources : CNIDEP, ARDATmv)



### L'AVIS DE L'EXPERT

« Les bouchers ont tout intérêt à profiter des obligations réglementaires en matière de fluides frigorigènes pour moderniser leurs équipements de froid et améliorer leur performance énergétique. Ils peuvent mettre en place une installation frigorifique centralisée qui regroupe plusieurs postes de froid (vitrines et chambres froides) sur un même groupe frigorifique. Cela permet de faire des économies lors de l'exploitation de l'installation. »

**GRÉGORY MAILLARD,**  
Coordinateur du pôle d'innovation  
ARDATmv

# + CARROSSERIE

## DES SOLUTIONS TECHNIQUES À ADOPTER

Dans une carrosserie, les procédés de fabrication et de production représentent un des postes de dépenses énergétiques les plus importants (40,2% de votre consommation énergétique globale). Parmi ces procédés, c'est l'application de peinture et le séchage qui sont les plus grands consommateurs d'énergie (74,8%)\* en raison des procédés thermiques utilisés.

\*source : CNIDEP

## VEINE D'AIR OU ÉCHANGEUR INDIRECT ?

Pour les cabines de peinture, les technologies les plus utilisées sont l'échangeur indirect (51,2% des entreprises) et la veine d'air (43,3%) qui utilise la combustion directe. Ces écarts de consommation énergétique sont donc importants. Mais vous devez également prendre en compte la source d'énergie utilisée. Ainsi le modèle le plus performant est la cabine à veine d'air qui fonctionne au gaz naturel (4,3€/h). Vient ensuite la cabine à échangeur indirect qui utilise le fioul domestique (11,9€/h). Quand à une cabine à veine d'air fonctionnant au gaz propane, elle affiche une consommation de 13,7€/h en moyenne.

« Le modèle le plus performant est la cabine à veine d'air qui fonctionne au gaz naturel (4,3€/h) »

## INTÉGRER DES SOLUTIONS DE RÉCUPÉRATION D'ÉNERGIE

Pour limiter les consommations d'énergie des cabines de peinture, il existe différents systèmes. Il est possible, par exemple, d'utiliser un échangeur thermique pour récupérer la chaleur sur l'air sortant de la cabine. Pour une cabine neuve, le surcoût varie de 11 000€ à 15 000€ HT et le gain énergétique moyen sur un cycle complet est de 50%. Vous pouvez également diminuer le temps de séchage de votre cabine en utilisant, pour les petits travaux, un sècheur infrarouge ou un sècheur ultraviolet. **Avec ces deux technologies, les gains énergétiques peuvent atteindre 50 %.** Cependant, les coûts de ces systèmes sont élevés. En effet, pour le sècheur infrarouge, il faut compter de 20 000€ HT (bras articulé) à 60 000€ (arche) et pour le sècheur ultraviolet, entre 12 000 et 13 000€ HT. Autre façon de réduire votre consommation d'énergie : utiliser des accélérateurs qui augmentent la vitesse de l'air à l'intérieur de la cabine. Ils utilisent un système de buses venturi (4 500€ HT) ou de ventilateurs (1 500€ HT) et permettent une économie d'énergie moyenne de 35 à 45%. Un système de réduction du temps d'application et de séchage (1 500€ HT) peut également vous aider à limiter votre consommation énergétique de 25 à 30%.

Vous désirez en savoir plus sur le séchage par catalyse ? Pour tout connaître sur le sujet, rendez-vous sur le site internet de **Mon Projet +** et découvrez la fiche équipement correspondante. <http://monprojetplus.gdfsuez-pro.fr>



## L'AVIS DE L'EXPERT

« Pour améliorer la performance énergétique des cabines de peinture, nous proposons le système HYDRO ECO qui régule l'hygrométrie de l'air. En effet, cette dernière ne doit pas être trop élevée, afin que l'application et le séchage de la peinture à l'eau soient réalisés dans de bonnes conditions. Avec notre système, le carrossier peut programmer le chauffage de sa cabine à 20°C. HYDRO ECO s'adapte aux fluctuations de l'hygrométrie et la température est gérée au demi degré près sans dépassement. Les économies réalisées sont de l'ordre de 30%. »

JEAN-CLAUDE STOPNICKI  
Pdg d'Europa



# BUREAU

## OPTIMISER L'EXISTANT AVANT D'INVESTIR

Dans un bureau, les principaux postes de dépenses énergétiques sont le chauffage (56%) et les usages spécifiques de l'électricité (32%) tels que l'utilisation des ordinateurs, imprimantes, photocopieurs...

## CHANGER DE CHAUDIÈRE

La température recommandée pour les activités de bureau se situe entre 19 et 21°C et peut être légèrement inférieure dans les sanitaires. En matière de chauffage, pour réaliser de véritables économies, vous devez engager des investissements importants. **Vous pourrez par exemple améliorer l'isolation des parois pleines et vitrées de vos locaux. Cela vous permettra de réaliser jusqu'à 30% d'économies.**

Si vous souhaitez investir dans une nouvelle chaudière, choisissez-là à condensation. En effet, son rendement peut atteindre 102 à 108 % alors que la quantité de chaleur produite (ou PCI : Pouvoir Calorifique Inférieur) est inférieure à celle d'une chaudière classique. Si votre chaudière précédente avait environ 20 ans,

vous pourrez réaliser jusqu'à 25% d'économies d'énergie.

Si vous installez une chaudière basse température ou un récupérateur de chaleur sur votre chaudière existante, vos économies seront de l'ordre de 15%.

## BIEN DIMENSIONNER SON PARC INFORMATIQUE

Avant de penser à investir dans un nouveau parc informatique, vous devez prendre en compte certaines données. 80% de l'énergie consommée par un photocopieur concerne le temps durant lequel il fonctionne en mode attente. Un ordinateur en veille utilise 20 à 40 % de l'équivalent de sa consommation lorsqu'il est en marche. Un ordinateur éteint mais branché continue de consommer environ 70 Wh par jour. Si vous n'éteignez jamais votre ordinateur, cela peut vous coûter jusqu'à 100€ d'électricité par an.

Les équipements multifonctions consomment moins que la somme des appareils qu'ils remplacent. Ainsi, **une imprimante qui fait office de scanner, de photocopieur et de fax consomme 50 % d'énergie de moins que la somme des appareils séparés.** Si vous devez acheter de nouveaux appareils, vous devez d'abord

déterminer précisément le nombre d'appareils dont vous avez besoin, ainsi que leur puissance. Par exemple, les ordinateurs portables nécessitent 50 à 80 % d'énergie de moins que les fixes.

“

**Un ordinateur éteint mais branché continue de consommer environ 70 Wh par jour.**

”

Car leur consommation est limitée afin de prolonger leur autonomie. Depuis juillet 2014, les ordinateurs mis en vente sur le marché européen doivent répondre à de nouvelles exigences d'éco-conception et respecter des standards de performance énergétique.

Le réseau d'experts européens indépendants TopTen recommande donc d'acheter des appareils disposant d'un label qui garantit un matériel économe en énergie (Ecolabel Européen, Energy Star, TCO).

Le site TopTen France ([www.guidetopten.fr](http://www.guidetopten.fr)) présente des comparateurs d'achat qui évaluent différents modèles d'écrans, ainsi que d'imprimantes laser et à jets d'encre.

(sources : Ademe, TopTen).



## L'AVIS DE L'EXPERT

« L'amélioration de la performance énergétique d'une entreprise a un réel impact sur le confort et le bien-être de ses salariés. Une étude américaine s'est intéressée à l'évolution de la productivité dans les entreprises qui avaient optimisé leur performance énergétique. L'impact sur la productivité des entreprises analysées se situe entre 3\$/m<sup>2</sup> et 92\$/m<sup>2</sup> (de 2,3€ à 72€ par m<sup>2</sup>). »

HICHAM LAHMIDI,

Responsable Développement et Méthodes Energies chez Bureau Veritas

# + PRESSING

Rendez-vous sur notre site dédié au programme **Mon Projet +**, pour découvrir les fiches équipements spécialisées en pressing. Ces fiches vous présentent le comparatif chiffré des principales technologies et équipements spécialisés en Pressing, comme l'aquanettoyage ou le nettoyage à sec au silicone.

<http://monprojetplus.gdfsuez-pro.fr>

## OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES : UNE OPPORTUNITÉ À SAISIR

Pour respecter les obligations réglementaires (arrêt de l'utilisation du perchloréthylène en 2022 en milieu urbain) peut-être devez-vous investir dans de nouveaux équipements. Vous avez donc intérêt à choisir des équipements peu énergivores. En effet, à elles seules, **les machines de production représentent 40,2%\* de votre consommation énergétique.** \*source : CNIDEP

“ Les machines de production représentent 40,2% de votre consommation énergétique. ”

## DES MACHINES À SEC SANS PERCHLO

Les technologies actuelles de nettoyage à sec alternatives au perchloréthylène utilisent 4 solvants principaux qui constituent des composés organiques volatils (COV) mais le sont cependant très peu en comparaison du perchloréthylène. Ces solvants constituent des composés organiques volatils (COV) mais sont cependant très peu volatils en comparaison du perchloréthylène. Les machines de nettoyage à sec à pulvérisation d'hydrocarbures sont celles dont les coûts de production et de consommation énergétique sont les plus bas. Ainsi, pour une machine de capacité de 12 kg utilisant une pompe à chaleur : le coût d'achat et d'installation de la machine est d'environ 40 000€ HT tandis que les coûts de production (poste de nettoyage) sont de 0,75€ HT/kg de vêtements traités et que la consommation d'énergie électrique s'élève à environ 0,5 kWh/kg.

L'envers du décor, c'est la capacité de ce procédé à détacher les vêtements. La pulvérisation ne présente pas les mêmes performances que le plein bain. C'est pourquoi il est conseillé de réserver ce type de machine aux articles textiles peu souillés, pour des volumes de production réduits.

## NETTOYAGE À SEC AU SILICONE : LE PRESSING DU FUTUR ?

Le nettoyage à sec au silicone est l'alternative à la méthode la plus répandue qui utilise du perchloréthylène. Il s'agit d'une solution à base de silicone D5 (à base de silice liquéfié) dans laquelle sont baignés et nettoyés les textiles, et qui est renforcé par des lessives biodégradables qui interviennent à la fin du nettoyage. Les machines à nettoyage à sec sont également plus économes en énergies : la machine ne consomme pas d'eau et le repassage est moins important ! Au final, **le coût de production, finition comprise, d'un nettoyage à sec (2,8 à 3,4€ HT/kg) est moins élevé que celui de l'aquanettoyage (3,5 à 4,5€ HT/kg)**

(source : CTTN IREN).



### LE SAVIEZ-VOUS ?

Il existe différentes aides financières prévues pour le remplacement des équipements de pressing. Par exemple, l'Assurance Maladie Risques Professionnels propose «aquabonus», une aide pour financer un nouveau matériel de nettoyage à l'eau et un équipement d'aide au repassage du linge (jusqu'à 40% de l'investissement HT). Les agences de l'eau proposent également une aide pour le remplacement d'une machine au perchloréthylène.

Tous les renseignements sont disponibles sur <http://cellule-animation.ffpb.fr>

# + RESTAURATION

## INVESTIR SUR LE LONG TERME

Dans votre restaurant, les postes de dépenses énergétiques les plus importants sont la cuisson (30% de votre consommation énergétique globale) et la production de froid (20%). Si vous souhaitez investir dans du nouveau matériel, il est indispensable de raisonner en termes de coût global. Au-delà du montant de votre investissement, vous devez vous renseigner sur la performance énergétique de l'équipement. Par exemple : le prix d'achat d'un lave-vaisselle ne représente que 14% de son coût global sur 10 ans d'exploitation, qui comprend les dépenses en électricité et en eau.

## L'INDUCTION PLUS PERFORMANTE

Pour le matériel de cuisson, vous devez également bien analyser vos besoins afin d'éviter d'acheter du matériel surdimensionné qui augmenterait votre consommation d'énergie. En matière de technologie de plaque de cuisson, c'est la plaque à induction qui présente la meilleure performance énergétique, suivie ensuite par la plaque électrique et le brûleur gaz.

En effet, le rendement de la plaque à induction est de 99%, tandis que celui d'une plaque électrique est de 80% et celui d'un brûleur gaz, de 50%. Autre avantage de l'induction : elle participe au confort des cuisiniers car elle permet de chauffer uniquement le récipient posé sur la plaque. Évidemment, ces avantages ont un coût : entre 1500 et 2 000€ pour une plaque de cuisson à induction. Et si vous restez un inconditionnel du gaz pour la précision de sa cuisson, sachez, que la performance énergétique de votre plaque de cuisson à gaz peut être améliorée.

Certains équipementiers (par exemple : Rosinox et son système Induct'Flam) ont ainsi conçu un système de détection de récipients sur feux nus qui permet de ne faire fonctionner le brûleur qu'en présence d'un récipient métallique.

“ Le rendement de la plaque à induction est de 99% ”

## DES FLUIDES FRIGORIFIQUES « NATURELS »

En matière d'équipements de froid, vous avez peut-être dû vous rééquiper

récemment pour respecter les obligations réglementaires. En effet, à partir du 1er janvier 2015, l'utilisation et la maintenance des équipements de cuisine fonctionnant au HCFC\* seront interdites dans toute l'Europe. Si cela n'est pas encore fait, il est temps de vous tourner vers un équipement répondant aux exigences réglementaires et énergétiquement performant. Vous avez tout intérêt à choisir un équipement fonctionnant aux fluides frigorigènes dits « naturels » (R600a, R290). D'une part, ils sont plus écologiques, car ils ne contiennent ni chlore, ni fluor. D'autre part, **les équipements utilisant ces fluides frigorigènes sont souvent de 15 à 20 % plus performants que les matériels traditionnels.** Le réseau d'experts européens indépendants TopTen ([www.topten.ch](http://www.topten.ch)), propose des comparatifs chiffrés des équipements de froid professionnels qui indiquent le fluide énergétique de chaque produit ainsi que son indice d'efficacité énergétique.

(sources : RAEE, TopTen, Rosinox)

\*Les HCFC (HydroChloroFluoroCarbures) sont des fluides réfrigérants composés de gaz organiques, dont la molécule est composée de chlore, de carbone, de fluor et d'hydrogène.



## L'AVIS DE L'EXPERT

« Les équipements frigorifiques professionnels vont bientôt devoir afficher un étiquetage de performance énergétique. Pour faire face à ces nouvelles exigences réglementaires, nous sommes en train de tester nos produits, afin d'évaluer leur classement. Nous cherchons également à améliorer nos équipements frigorifiques en les équipant d'un éclairage LED, en utilisant de l'isobutane (R290), en améliorant l'isolation et en évitant les résistances de dégivrage. »

SÉBASTIEN ROUCHETTE  
Responsable Marketing de Rosinox



# E-RÉPUTATION

SOIGNEZ VOTRE IMAGE SUR LE WEB !



L'e-réputation, c'est votre notoriété sur Internet, c'est ce que le public « connecté » pense de vous ou écrit sur vous. Pour un commerce, la notoriété se décline sur une multitude de supports digitaux sur lesquels les internautes vous « mentionnent », implicitement ou explicitement : forums spécialisés, presse en ligne, blogs, « store locators », sites d'avis consommateurs, facebook, twitter, etc...

# E-RÉPUTATION : 8 RÈGLES À SUIVRE

## 1 VÉRIFIEZ VOTRE PRÉSENCE EN LIGNE ET SURVEILLEZ VOTRE E-REPUTATION

Entrez le nom de votre commerce sur [google.com](http://google.com) et parcourez les réponses. N'affichez que les pages récemment mises à jour (en cliquant sur outils de recherche). Vous découvrirez peut-être des photos de votre magasin ou de vous, parfois des liens vers des réseaux sociaux ou forums dans lesquels vos clients font l'éloge de votre commerce, ou le contraire. **En créant une alerte sur [www.google.fr/alerts](http://www.google.fr/alerts), vous serez averti par mail dès la publication d'une information qui vous concerne.** Il vous suffit de paramétrer vos alertes avec les mots clés de votre activité. Il existe également des sites gratuits sur lesquels vous pouvez mesurer en temps réel votre visibilité sur Internet ([youseemii.fr](http://youseemii.fr)). Il est également important de savoir qui parle de vous : bloggeurs, journalistes, clients, prospects à la recherche d'un avis ?

## 2 ECHANGEZ AVEC VOS CLIENTS ET PROSPECTS

Une fois que vous savez ce que les gens disent de vous, engagez une conversation avec eux, sur les réseaux sociaux par exemple. Sur Facebook vous pouvez inviter vos clients / prospects à des événements et répondre à leurs questions sur vos produits / services. Faites le tour des forums de discussion concernant votre activité. Visitez les sites d'avis consommateurs pour voir si vous y êtes mentionné : [Yelp.fr](http://Yelp.fr) pour trouver le meilleur boulanger ou le burger le plus réputé de la ville, [Tripadvisor.com](http://Tripadvisor.com) pour les avis sur l'hôtellerie / restauration.

## 3 SOIGNEZ VOTRE IMAGE

Travaillez votre image pour répondre aux attentes de ceux qui parlent de vous. Selon le spécialiste de la veille stratégique TrendyBuzz, « l'image représente 60 à 70% de la valeur

de l'entreprise ». Alors plutôt que d'attendre de voir ce que les internautes disent de vous, allez les rencontrer là où ils sont : sur Internet ! D'après une récente enquête, les Français sont 32% à être prêts à renoncer à une séance télé pour rester connectés. **Pour soigner votre image, c'est sur le web que vous devez être.** (Source : Tata Communications, Connected World II, octobre 2014)

## 4 COMMUNIQUEZ EN CAS DE PROBLÈME

Rien de pire que de faire le mort face à l'attaque d'un client mécontent. Sur le web, l'information va très vite et vous serez vite submergé de demandes d'explications. Sur les forums, votre page Facebook ou sur les sites d'avis, si vous lisez un message négatif, prenez le temps de bien comprendre pourquoi les attentes de votre client n'ont pas été satisfaites. Répondez factuellement et n'hésitez pas à vous excuser et à lui proposer un bon de réduction sur un prochain achat.

## 5 DÉMARQUEZ-VOUS DE VOS CONCURRENTS

En 2012, 75% des patrons de PME utilisaient Internet dans le cadre privé or, seules 25% des entreprises avaient un site Internet (dont 6% un site marchand). Même si votre business ne se fait pas en ligne, un site permet de rassurer vos clients et vos prospects. Ils peuvent se faire une idée de votre entreprise et des produits / services que vous proposez. L'idéal est de leur fournir le plus de détails possibles (textes, photos et vidéos) pour leur donner envie de se déplacer jusqu'à votre point de vente. (Source : PME, Internet et e-learning, OpinionWay – CGPME Novembre 2011)

## 6 DEVEZ-VOUS PRODUCTEUR DE CONTENU

Sur votre site Internet, vous pouvez ajouter un blog sur lequel poster de petits articles pour donner des nouvelles

de votre business. Cela vous permet d'apporter une valeur ajoutée à la promotion de vos produits : donnez des recettes ou des conseils sur la dégustation d'un produit, parlez de vos partenaires, de vos fournisseurs. Cela améliorera votre référencement naturel. Ainsi, quand les gens feront une recherche en ligne en lien avec votre activité et dans votre ville, votre site sera dans les premiers résultats. Pour cela, pensez bien à ajouter dans vos articles les mots clés qui concernent votre activité.

## 7 PLANIFIEZ VOS ACTIONS

Les supports que vous utilisez doivent être dynamiques et évoluer au fil de votre actualité. Ils vous servent à informer votre clientèle sur vos nouveaux produits / services. Ils vous permettent aussi de communiquer sur vos horaires d'été ou vos congés annuels. Dès que vous avez une nouvelle information vous concernant, n'oubliez pas de la faire passer à vos clients / prospects.

**La plupart des commerces suivent un rythme saisonnier : la rentrée de septembre, Noël, les soldes, les vacances d'hiver, etc. Et il est fort à parier que vous avez l'habitude de lancer des produits spécifiques ou des promotions spéciales à ces dates clés. Notez-les sur un calendrier pour penser à en parler systématiquement sur votre blog, site ou page Facebook.**

## 8 FIDELISEZ VOS CLIENTS

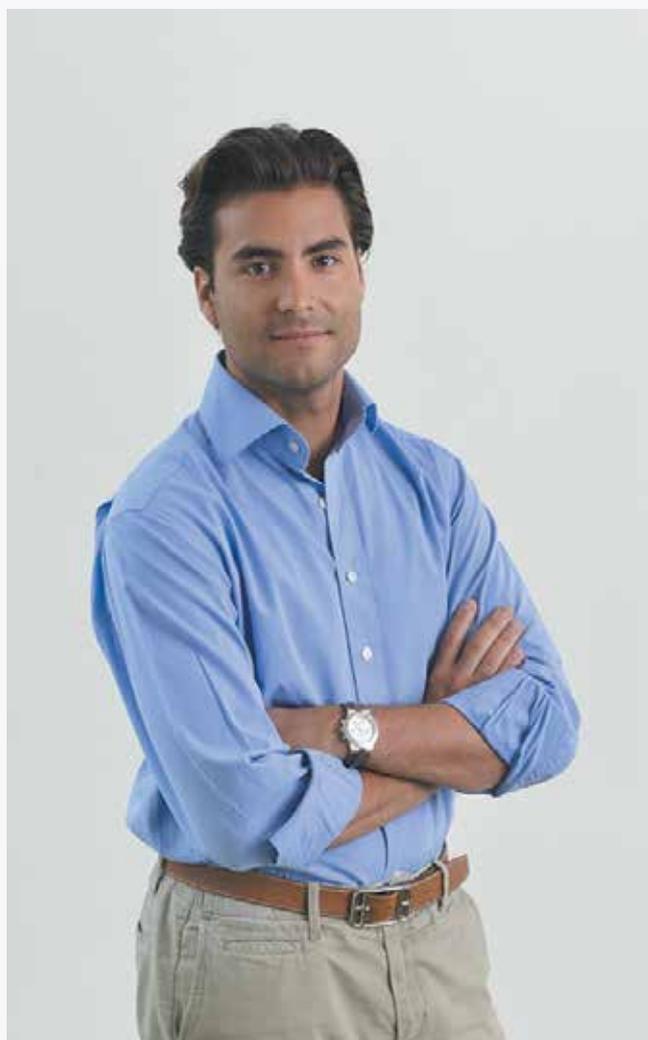
Optimiser votre e-réputation doit surtout vous permettre d'augmenter et de fidéliser votre base de clients. **Votre objectif est de transformer votre audience sur les réseaux sociaux en clientèle de vos magasins. C'est ce qu'on appelle le «web to store».** Pour cela, lancez des opérations de promotion réservées à vos fans. Dites-leur de partager cette nouvelle avec leurs amis et vous gagnerez ainsi de nouveaux fans et surtout, de nouveaux clients.

# E-RÉPUTATION

## TÉMOIGNAGE DE NOS COACHS ET COACHÉS

### SUIVEZ LEURS CONSEILS

La majorité des entrepreneurs et des ambassadeurs stars de la première édition du programme Mon Projet + a développé une présence sur le web. Ils vous font part de leurs bonnes pratiques pour soigner votre e-réputation. Pour ce premier magazine du programme Mon Projet +, c'est Roberto Estevez qui vous donne ses conseils d'optimisation de son site internet.



« Votre site web doit être compréhensible dès le premier abord. Dès la page d'accueil, on doit comprendre qui vous êtes et ce que vous vendez. »

ROBERTO ESTEVEZ,  
Fondateur de Greenpub, Paris

### L'IDENTITÉ GRAPHIQUE : CLARTÉ, PRÉCISION ET EXHAUSTIVITÉ

Le temps moyen consacré par un internaute à un site web est d'environ trois minutes. Souvent, il s'agit de quelques secondes. La première impression est capitale. Deux éléments sont à définir pour garantir une meilleure compréhension de votre site web : la charte graphique et la ligne éditoriale.

L'identité graphique permet non seulement de définir l'identité visuelle de votre activité, mais elle permet également de véhiculer un message, une promesse. Par ex : le choix d'une couleur, d'une forme de logo ou d'une police va susciter des réactions différentes chez votre visiteur et influencer la perception qu'il a de votre activité. Pour travailler l'identité graphique d'un site, on utilise une charte graphique qui comprend : le logo, les formes, les polices, les codes couleurs, les images, les boutons. La nature et l'organisation du contenu éditorial dans la page permet également de garantir la compréhension et la clarté de votre message.

Pour [www.greenpub.eu](http://www.greenpub.eu), Roberto Estevez a choisi un site en « one page design », c'est à dire que tout le contenu est directement disponible sur une seule page que l'on peut dérouler. Mais en cliquant sur les éléments de la barre de menu horizontale, on accède facilement à toutes les rubriques. De même, il a choisi deux couleurs, bleu et vert, et décline ces couleurs au travers de tout son site. Lorsqu'on arrive sur son site, en quelques secondes, on a une vision claire de son activité.

# PARTICIPEZ À LA SAISON 2

## DE MON PROJET+ !



### POUR PARTICIPER À MON PROJET +

Vous êtes boulanger, blanchisseur, carrossier, boucher, restaurateur, fondateur de start-up, professionnel du BTP, fleuriste, agriculteur, coiffeur, etc. ?

Quelle que soit votre profession et votre projet, vous pouvez participer au programme **Mon Projet +**. 18 entrepreneurs seront présélectionnés sur dossier avant de nous présenter oralement leur projet et de tenter de devenir l'un des 6 participants de la saison 2 de **Mon Projet +** qui débutera au printemps 2015.

#### MAIS QUEL PROJET PROPOSER ?

Vous êtes entrepreneur et avez un projet en tête ?

Vous souhaitez partager avec nous votre passion et développer votre entreprise ? Alors inscrivez-vous au casting de la saison 2 du programme **Mon Projet +** et profitez d'une expérience unique pour réaliser votre ambition.

Vous souhaitez :

- Améliorer votre image ou développer votre notoriété ?
- Ouvrir une nouvelle boutique et/ou la réaménager ?
- Améliorer la gestion de votre entreprise ?
- Améliorer l'efficacité énergétique de votre affaire et/ou réduire son impact sur l'environnement ?
- Lancer un service d'e-commerce ou être accompagné sur tout autre projet business ?

Quelle que soit votre problématique, elle devient celle de **Mon Projet +** : **GDF SUEZ PRO** s'engage à vous accompagner dans le développement et la réalisation de votre projet.

#### QUI POUR M'ACCOMPAGNER ?

Un ambassadeur reconnu dans votre profession suivra votre projet et vous aidera à le réaliser. En tant que coach, il mettra son expérience au service de la vôtre afin de vous apporter les solutions adaptées à votre problématique.

Différents corps de métiers interviendront également en soutien selon vos besoins (fournisseurs, RH, architecte, plombier, designer, etc). Ils vous feront profiter de leur expertise dans les différentes étapes de votre développement professionnel.



#### COMMENT DÉPOSER MA CANDIDATURE ?

- Présentez-nous votre projet et votre entreprise
- Prenez des photos et/ou vidéos de votre boutique, de votre équipe pour partager avec nous une de vos journées type
- Envoyer le tout par email à [monprojetplus@gdfsuez.com](mailto:monprojetplus@gdfsuez.com) avant le 31/01/15
- Nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais !



Pour vous accompagner et faciliter la réalisation de vos projets, GDF SUEZ PRO, votre partenaire énergies et business 100% Pro, vous donne rendez-vous sur son site Internet où, grâce au Guide Energies, vous retrouverez l'intégralité de nos offres et services.

[www.gdfsuez-pro.fr](http://www.gdfsuez-pro.fr)



Pour tout complément d'informations, contactez votre conseiller GDF SUEZ PRO  
au 0811 01 3000 (coût d'un appel selon votre opérateur)  
Ou rendez-vous sur notre site : [www.gdfsuez-pro.fr](http://www.gdfsuez-pro.fr)