

Nicolas ISNARD  
27 ans  
80 Avenue de Paris  
78000 VERSAILLES  
Téléphone : 06.64.27.30.05  
E-mail : [isnardnicolas@yahoo.fr](mailto:isnardnicolas@yahoo.fr)

**INGÉNIEUR INSA - LYON**  
**GÉNIE ÉNERGÉTIQUE ET**  
**ENVIRONNEMENT**

**MASTÈRE EN GESTION DE L'ÉNERGIE**  
**ÉCOLE DES MINES DE PARIS**

## Expériences Professionnelles

Septembre  
2005 à  
aujourd'hui

**ALTERGAZ**, fournisseur alternatif de gaz naturel, 30 salariés : Responsable du Service Relation Clientèle. Direction des Opérations  
Conception et développement du service pour gérer la clientèle professionnelle et préparer l'ouverture au marché des particuliers

➤ Organisation du service :

- Définition et mise en place des procédures métiers internes et externe (partenaires commerciaux, gestionnaires de réseaux, sous-traitants)
- Conception et déploiement des documents supports (Contrats, plaquette, bon de souscription, factures, courriers clientèles types...)
- Mise en place de l'accueil client
- Définition et déploiement des indicateurs de pilotage et de performance

➤ back-office :

- Conception et mise en place du back office clientèle et commercial
- Participation à élaboration de l'appel d'offre du SI
- Prise en charge de la partie métier de la maîtrise d'ouvrage du projet

➤ Représentation externe :

- Participation aux groupes de travail gaz (GTG.2007) de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) en liaison avec les fournisseurs et les gestionnaires de distribution (GTG1, GTG3 et sous groupes)
- Interface auprès des gestionnaires de réseaux de distribution et de transport

➤ Encadrement :

- Formation interne pour les différents services.
- Recrutement et encadrement de gestionnaires clientèles

➤ Externalisation :

- Rédaction des appels d'offres (Centre d'appel, Centre de traitement et d'édition notamment)
- Analyse des candidatures et contractualisation
- Pilotage des projets de mise en place

Octobre 2004 -  
Septembre 2005

**POWEO**, fournisseur alternatif d'électricité et gaz naturel, 50 employés : Poste d'ingénieur Projet  
Direction des Opérations

➤ Support Métier

- Définition et mise en place de procédures métiers transversales (Procédure de résiliation, de déménagement, de coupure pour impayé, de récupération de donnée d'historique de consommation ...)
- Support technique au Sourcing, au service commercial (avant vente, après vente) et au marketing

➤ Back-office électricité/gaz

- Organisation de la facturation d'électricité, mise en production
- Mise en place de la chaîne éditique en liaison avec le partenaire
- Contribution à la définition du mode de facturation gaz.

➤ Représentation externe : Participation aux groupes de travail de la CRE en liaison avec les fournisseurs, les gestionnaires de distribution et de transport :

- Électricité - Sous-comités du CURDE (GTE 2004&2007) : Comité Spécialisé des Échanges de Données (CSED), Comité Spécialisé de Profilage (CSP) et groupes annexes
- Électricité - Sous comités du CURTE (GTE 2004&2007) : Comité de gouvernance du dispositif de reconstitution des flux et ses sous groupes.
- Gaz - Participation aux GTG2007 : à partir de septembre 2005, représentation au GTG1

Avril –  
Septembre 2004 **CDD 6 mois, POWEO**, Mission : Développement de la gamme des services de Maîtrise de la demande d'énergie (MDE). Direction des Opérations

- Réalisation de fiches de conseils MDE, réalisation de questionnaires, d'outils et de supports aux visites de pré diagnostic MDE pour les professionnels
- Recherche de partenaires pour l'ensemble des services MDE, définition d'une gamme de service en liaison avec le marketing. Suivi et développement des produits.

Mai –  
Septembre 2002 **Stage 4 mois, ELYO**, Mission : Mise en place et suivi d'une GMAO (Gestion de la maintenance assistée par ordinateur) sur le site de la Chaufferie Urbaine de la ville de Vaulx-en-Velin.

- Définition du cahier des charges fonctionnel et opérationnel, réalisation du paramétrage du logiciel
- Formation des responsables et techniciens d'exploitation. Suivi et développement du système.

---

## Formation

---

2003 - 2004 Mastère en Ingénierie et gestion de l'énergie de l'Ecole des Mines de Paris nommé Mastère OSE (Optimisation des systèmes énergétiques)

2000 – 2003 Cycle ingénieur du département Génie Energétique et Environnement à l'INSA de Lyon, option Ingénieur d'Affaires (droit, marketing, capital risque, stratégie d'entreprise, technique commerciale...)

2001 - 2002 Année d'échange universitaire à l'École POLYTECHNIQUE de Montréal, CANADA, orientée thermique du bâtiment et environnement

1998 - 2000 Premier cycle INSA, filière EURINSA (filière constituée de moitié d'étudiants européens)

### Langues :

- Allemand : Niveau correct, obtention du ZMP (équivalent TOEFL) mention AB
- Anglais : Bon niveau, obtention du TOEIC 805 points/990

---

## Divers

---

**Action associative** : Responsable Conférencier du 4ème Colloque du Mastère OSE, prise nationale de contacts, organisation de la structure de la journée et de la logistique liée aux conférenciers. Budget de 10000 euros, couverture médiatique régionale (Europe 2, Nice Matin, Sophia Express).

**Sport** : football, tennis, volley