



CHAMBÉRY, AGENCE CLIENTÈLE EDF GDF SERVICES, FRANCE

#### FAITS MARQUANTS

- > **Janvier**, records de consommation (78 810 MWh) et de production (74 000 MWh) d'électricité en France le 7 janvier.
- > **Février**, baisse du seuil d'éligibilité à 7 GWh. Le marché français de l'électricité est, en volume, le quatrième marché ouvert d'Europe.
- > **Mai**, l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité en France conduit EDF et Gaz de France à dissocier activités commerciales et gestion des réseaux de distribution. Les deux groupes confirment le projet de création, en 2004, d'un Opérateur commun de réseaux et la mise en place de leurs gestionnaires de réseaux de distribution respectifs.
- > **Juin**, London Electricity Group change d'identité et devient EDF Energy.

# Sur la trajectoire de l'ouverture des marchés



Une stratégie de conquête dans un contexte évolutif >

Clients particuliers : l'énergie de la vie >

Clients professionnels : des solutions adaptées >

Entreprises : des solutions de plus en plus diversifiées >

Collectivités territoriales : des solutions de proximité >

## UNE STRATÉGIE DE CONQUÊTE DANS UN CONTEXTE ÉVOLUTIF

 >  
31

Le groupe EDF dessert plus de 41,6 millions de clients dans le monde dont 35,6 en Europe. Le nombre de clients du groupe EDF dans le monde a presque doublé en quatre ans. En Europe et ailleurs, le Groupe répond aux attentes diverses de dizaines de millions de particuliers, de dizaines de milliers d'entreprises et de collectivités. À chacun, il entend proposer la solution énergétique la plus pertinente, la plus économique, la plus respectueuse de l'environnement. Partout, à des degrés divers, il fait avec succès l'expérience de l'ouverture des marchés. L'année 2004 fixe à l'ensemble du Groupe un rendez-vous déterminant en France.

### Réussir l'ouverture des marchés en France

Le marché français est à la fois le marché historique d'EDF et la source d'activité et de revenu la plus importante du Groupe dans le monde. Depuis 2000, il s'ouvre progressivement à la concurrence. Le 1<sup>er</sup> juillet 2004, les professionnels, PME-PMI et collectivités territoriales pourront choisir leur fournisseur d'électricité et de gaz.

**2003 a été une année d'intense préparation** qui a mobilisé les équipes françaises et qui a bénéficié de l'importante expérience de l'ensemble du Groupe sur les marchés ouverts. Le Groupe s'est fixé trois priorités : élargir la gamme de ses offres, assurer leur compétitivité, élaborer une nouvelle dynamique de relations avec ses clients, avec une ambition : satisfaire chacun de ses clients dans la durée.

Concrètement, cette préparation s'est traduite par la réorganisation des équipes pour séparer les fonctions commerciales des fonctions techniques de gestion du réseau de distribution. Ce dernier demeure par nature un monopole régulé et doit garantir à tous les acteurs un accès non discriminatoire. Les nouvelles structures commerciales comprennent des équipes spécialisées pour les clients professionnels, les entreprises, les collectivités territoriales : dès fin 2003, elles étaient opérationnelles.

**Ce changement a concerné tous les métiers.** Les informaticiens ont développé deux systèmes d'information, l'un pour la facturation, l'autre pour la gestion de la relation avec les clients, qui permettront de facturer les nouvelles offres. Ces évolutions concernant directement plus de 60 000 personnes en France, les managers ont engagé un important travail d'explication et de mobilisation. Au près de la clientèle, l'information a aussi été renforcée, sur le site Internet edf.com ainsi que par des rencontres directes et par les forums "Gagner ensemble" organisés en régions.

## Un objectif partagé à l'échelle du Groupe

**Sur tous ses marchés, le Groupe affronte déjà la concurrence.** EnBW et EDF Energy se développent sur les marchés allemands et britanniques ouverts à 100 %. Les filiales du Groupe ont relevé le défi de la concurrence et de la compétitivité en Pologne, en Slovaquie et en Hongrie dont les marchés ont connu de nouvelles étapes d'ouverture.

**Pour que toutes ces expériences deviennent une expérience commune,** le Groupe s'est appuyé sur ses filières Métiers qui travaillent avec les branches géographiques pour conduire des projets transversaux. Ainsi, les *VI London Projects* lancés en 2003 vont mettre à la disposition de la branche Commerce les meilleures expertises disponibles en Angleterre et en Allemagne pour l'accompagner dans les prochaines étapes de l'ouverture du marché français. Ils vont aussi accompagner EnBW pour l'intégration de la nouvelle régulation en Allemagne.

Mise en commun d'informations sur les nouveaux projets, partage des atouts techniques et des avancées de la R&D : la dynamique des métiers mutualise les atouts au bénéfice des clients.

> 5,396 millions

de clients pour EnBW en ALlemagne

> 5 millions

de clients pour  
EDF Energy au Royaume-Uni

## > DÉJÀ EN CONCURRENCE



© Nicolas Asfour / AFP



© Johannes Eisele / AFP

Sur les 490,9 TWh produits en France en 2003, 111 TWh ont trouvé preneur sur le marché de gros.

Si l'on y ajoute les 130 TWh négociés par la branche Commerce auprès des clients éligibles, c'est la moitié de la production d'EDF en France qui est vendue à des prix résultant de la loi du marché.

1, 2\_EDF Energy et EnBW se développent sur Les marchés britanniques et allemands ouverts à 100%.

## 2003 : une trajectoire positive

En 2003 : les forces commerciales d'EDF ont réussi à maintenir les parts de marché du Groupe à hauteur de 81 % pour les clients éligibles finaux. Si l'on ajoute à ces clients les entreprises locales de distribution (ELD), éligibles depuis février 2003, la part de marché d'EDF est de 79%. Au Royaume-Uni, EDF Energy s'affirmait comme le quatrième fournisseur d'électricité et de gaz, en Allemagne, EnBW comme le troisième énergéticien par le chiffre d'affaires et le nombre de clients finaux. Sur tous ses marchés, le Groupe s'inscrit dans une dynamique de progrès, avec des taux élevés de satisfaction de clientèle, compris entre 80 et 90 % comme le soulignent différentes enquêtes locales.

Cette dynamique s'appuie sur l'intégration de plus en plus fine et individualisée des services dans les offres. Le Groupe peut compter sur le leadership dans les services énergétiques de Fenice et Siram en Italie et, plus globalement, sur celui de Dalkia dans toute l'Europe.

L'outil de production d'EDF en France confirme son rôle prééminent et sa compétitivité dans l'Europe électrique.

## LE MARCHÉ FRANÇAIS : OUVERTURE À 70 % LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2004

En 2003, l'ouverture a été portée à 37 % en volume et quelque 3 200 sites clients étaient ainsi éligibles en fin d'année. En donnant aux professionnels (artisans, commerçants, professions libérales), aux PME-PMI et aux collectivités territoriales la possibilité de choisir leur fournisseur d'électricité et de gaz, la nouvelle étape portera, le 1<sup>er</sup> juillet 2004, leur nombre à 2,3 millions de clients représentant 3,6 millions de points de livraison : un changement de dimension et de nature. Le marché français sera alors ouvert à 70 %, avant son ouverture totale prévue au 1<sup>er</sup> juillet 2007.

### > Les clients éligibles en France

31 décembre 2003

**1 000** clients

**3 200** sites  
industriels et tertiaires

1<sup>er</sup> juillet 2004

**2,3 millions**

de clients professionnels, entreprises et collectivités territoriales

**3,6 millions**  
de sites professionnels

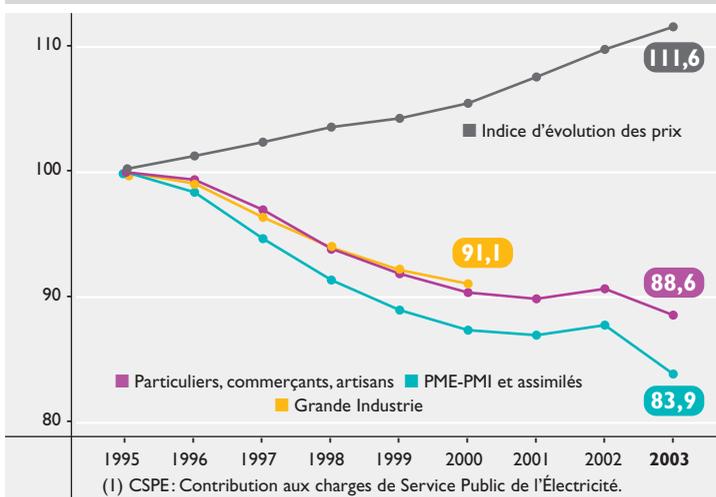
© La Médiathèque EDF - Sophie Loubaton



© La Médiathèque EDF - Frédéric Sautereau



### > ÉVOLUTION DU PRIX DE VENTE HT HORS CSPE<sup>(1)</sup> DE L'ÉLECTRICITÉ EN FRANCE (en monnaie courante, base 100 en 1995)



1, 2\_Au premier juillet 2004, 2,3 millions de clients professionnels, de PME-PMI et de collectivités territoriales pourront choisir librement leur fournisseur d'électricité.

## » CLIENTS PARTICULIERS : L'ÉNERGIE DE LA VIE

Ce marché de masse recouvre une grande diversité de situations collectives et individuelles. Partout l'engagement reste le même : apporter à chacun un service de qualité à des prix maîtrisés dans la durée avec un esprit de solidarité sociale et sociétale.

### France : des réponses énergétiques adaptées

**Le marché des particuliers s'ouvrira en 2007** et EDF s'inscrit dès à présent dans cette perspective. L'année 2003 a été marquée en France par une forte réorientation de la politique commerciale pour assurer la promotion d'un confort électrique de qualité, développer les conseils, promouvoir des solutions performantes dans le logement social et accompagner les clients démunis.

**Dans le domaine du confort**, Vivrélec regroupe les produits et services destinés aux clients du chauffage électrique. Sous cette marque sont proposées des solutions de qualité adaptées à toutes les situations : logement neuf ou rénové, appartement ou maison individuelle. Des conseillers EDF accompagnent les clients à chaque étape de leur projet. Le prêt "Vivrélec Habitat Neuf" négocié par EDF auprès du Crédit Foncier de France complète cette offre par l'obtention d'un taux avantageux. Quant aux travaux de rénovation, ils peuvent être aidés par un financement personnalisé à taux réduit proposé par Domofinance, filiale d'EDF et de Cetelem.

Porté par la filière électrique depuis fin 2002, le "Diagnostic Confiance Sécurité" a été proposé à plus de 160 000 clients.

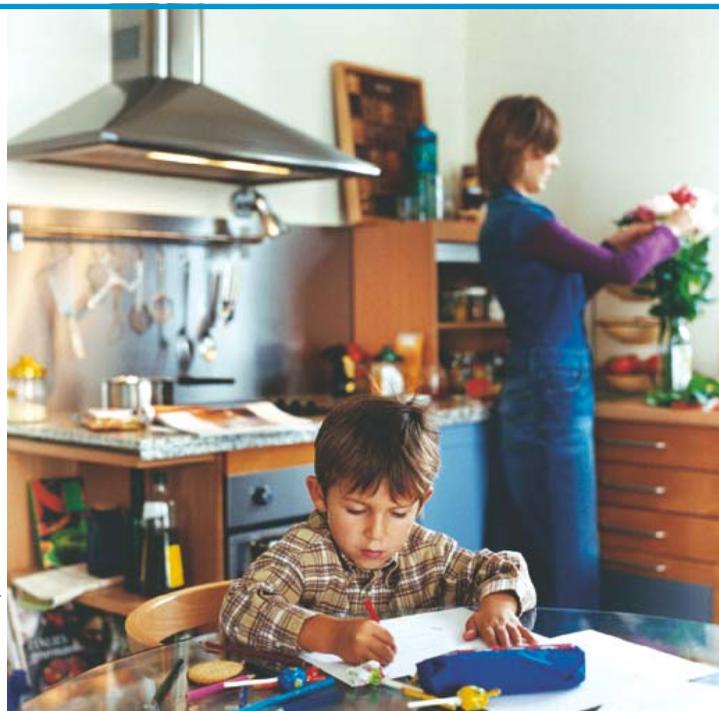
**83,6%** de particuliers satisfaits<sup>(1)</sup>

(1) Enquête satisfaction réalisée depuis 1996  
(3 vagues/an) en France sur 360 000 clients.

1, 2, 3\_EDF développe les services  
aux particuliers et les conseille  
pour mieux maîtriser leur  
consommation d'énergie.



© La Médiathèque EDF - Constant Ané



**Les services aux particuliers** ont continué à se développer en utilisant tous les moyens d'une communication de proximité et la gamme de guides conseil s'est enrichie de documents sur l'éclairage, l'explication de la facture, la maîtrise des dépenses d'électricité.

Dans le logement social, l'offre "Montants de charges" a bénéficié à 30 000 logements rénovés. Une autre offre ou "Pack logement social" est proposée pour l'habitat neuf. Elles s'accompagnent toutes les deux d'un conseil spécifique aux locataires.

## Des offres innovantes en Europe

**EDF Energy a lancé une famille de marques commerciales** et est devenu le partenaire énergie exclusif du réseau de fidélisation "Nectar" au Royaume-Uni. Les clients des entreprises de ce réseau cumulent des points échangeables contre biens et services, pour leur fidélité à la marque ou la manière de régler leurs factures.

**En Allemagne, l'offre "Yello"** rencontre un grand succès commercial auprès du grand public avec près d'un million de clients, soit plus de 50% des particuliers ayant changé de fournisseur. Elle est la marque la plus connue avec 98% de mémorisation. Par ailleurs, la carte de fidélité Energia proposée par EnBW a été adoptée par plus d'un million de ménages.

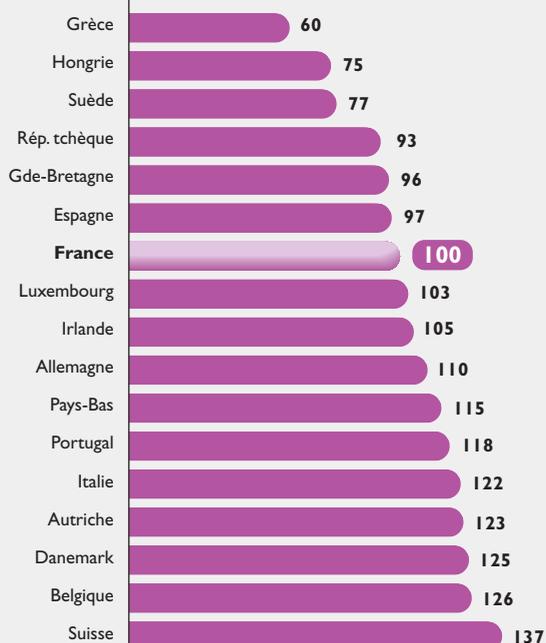
## FAVORISER L'ACCÈS À L'ÉLECTRICITÉ

**En Afrique du Sud, la société PNES a su électrifier les quartiers défavorisés à un coût acceptable. Elle dessert 58 000 personnes et les sensibilise aux usages de l'électricité et à la sécurité. Son action a attiré l'attention de la Banque mondiale.**

**Le programme ACCESS, qui vise à créer des entreprises locales de vente de services énergétiques dans les régions rurales et périurbaines des pays en développement, s'est poursuivi avec Kwazulu Energy Services Company (Afrique du Sud) qui a installé 3 000 kits électriques en 2003. Au Maroc, Temasol, créée avec le groupe TotalFinaElf, compte à son actif 4 275 installations en service, et au Mali, les sociétés locales d'électrification comptent 8 770 clients pour 78 800 bénéficiaires.**

**En Chine, 3 000 familles d'une région montagneuse bénéficient, grâce à la coopération entre des chercheurs d'EDF et le ministère chinois des Sciences, de l'électricité produite par des installations micro-hydrauliques alimentant un réseau villageois.**

### > RÉSIDENTIEL : COMPARAISON DES PRIX EN EUROPE Prix moyens hors TVA payés par les consommateurs en 2002



Source : Observatoire européen des prix de l'électricité

> En France, les relations avec les particuliers en chiffres

> **272 000** consultations annuelles sur l'espace Particuliers du site [www.edf.fr](http://www.edf.fr)

> **30 millions** de contacts physiques annuels

> **10 millions** de contacts téléphoniques

> **600 000** brochures "Étiquette Énergie" diffusées en 2003

> **500 000** exemplaires du nouveau livret "Lampes basse consommation" publié avec l'ADEME

## L'engagement en faveur des clients vulnérables

L'électricité est un bien vital et le groupe EDF est engagé dans une politique de développement durable visant à offrir aux clients disposant de faibles ressources des solutions conciliant leurs besoins et leur solvabilité.

**En France**, la politique de solidarité se déploie selon quatre axes :

- l'accompagnement des clients rencontrant des difficultés financières avec le service de maintien de l'énergie (SME) ou le service minimum d'énergie (SMI), qui consiste à garantir une puissance minimale (3 kW) en attendant l'intervention des services sociaux. EDF contribue aussi au Fonds solidarité énergie (FSE) aux côtés de l'État, des collectivités territoriales et d'autres partenaires. L'entreprise s'est en outre organisée pour éviter toute coupure d'électricité sans contact préalable avec le client ;
- l'aide à l'emploi : favoriser l'insertion professionnelle notamment des jeunes sans qualification par des emplois-jeunes, des contrats d'alternance, un appui aux structures d'insertion ;
- l'appui aux opérations de renouveau des territoires : renforcer le lien social par l'installation de points d'accueil dans les quartiers identifiés "Grands Projets de Ville", la participation à des opérations de renouvellement urbain, les actions de médiation sociale, les recrutements prioritaires ;
- le mécénat de solidarité avec la Fondation EDF : appuis aux Restos du Cœur, au Samu social, etc.

**Au Royaume-Uni**, EDF Energy a créé des solutions gagnant-gagnant pour venir en aide aux clients vulnérables. La création du fonds EDF Energy Trust vise à prévenir l'endettement et à promouvoir l'efficacité énergétique.

**En Amérique Latine**, Edenor, Edemsa et Light redoublent d'effort et de créativité pour garantir le droit à l'électricité pour tous, sans compromettre leurs résultats économiques. Edenor a lancé un programme éducatif pour ses clients en difficulté de paiement.

### FRANCE : LES CHIFFRES DE LA SOLIDARITÉ

- 195 000 SME et 125 000 SMI
- une contribution de 18,7 M€ au FSE
- 1 652 emplois-jeunes cofinancés dont 316 au titre de la médiation sociale
- 16,1 M€ pour l'intégration professionnelle des personnes handicapées
- 1 452 personnes en contrats aidés (formation en alternance, etc.)
- un soutien matériel et financier à plus de 30 structures de médiation sociale

## > ACCUEIL POUR TOUS

**EDF a engagé un programme pour rendre accessibles ses 815 lieux d'accueil clientèle aux personnes handicapées avant la fin 2004. Lancé à Vénissieux, le service e-sourds permet aux clients malentendants de dialoguer en langage des signes avec un conseiller EDF, via une liaison Internet à haut débit et une webcam.**



© Jack Guez / AFP

1\_ Installé à l'agence Charonne à Paris, un système d'accueil par webcam permet un contact visuel entre un conseiller pratiquant le langage des signes et les clients sourds et malentendants, partout en France.



© La Médiathèque EDF - Michaël Zumstein

2, 3\_ L'agence Champ de Mars à La Rochelle est équipée de tous les aménagements nécessaires à l'accueil des personnes handicapées, comme une rampe d'accès pour fauteuil roulant. Les postes des agents sont eux aussi adaptés en cas de besoin : ici, un ordinateur double écran.



## CLIENTS PROFESSIONNELS : DES SOLUTIONS ADAPTÉES

En France, le marché des professionnels représente 2 millions de clients qui auront la possibilité de choisir leur fournisseur à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2004. EDF a anticipé cette évolution en réorganisant et mobilisant ses équipes commerciales et en élaborant un portefeuille d'offres regroupées sous la marque spécifique EDF Pro<sup>(1)</sup>.

### Adaptation du dispositif et des offres dès 2003

**En prévision de l'ouverture du marché, EDF a adapté son organisation** pour se rapprocher encore plus de ses clients, leur garantir un accueil performant, une réponse rapide et un traitement efficace de leurs demandes par des conseillers dédiés : huit centres de relation client ont été créés. Ils sont déjà à l'œuvre pour appuyer les équipes commerciales en régions.

**Deux nouvelles offres ont été lancées** pour les clients professionnels : le "Conseil Éclairage", adapté à sept secteurs d'activité, et le "Conseil Climatisation". Elles complètent le "Conseil Professionnel" lancé en 1998 qui aide les clients à choisir le contrat et les usages les plus adaptés à leur activité et à leur budget, et dont le succès ne se dément pas avec 75 % des 130 000 conseils auprès de cette clientèle en 2003.

(1) EDF Pro : lancement de la marque en mars 2004.

> Le marché des professionnels en chiffres

**2 millions** de clients      **2,1 millions** de points de livraison

> Entreprises et professionnels

**85 %** de clients satisfaits<sup>(1)</sup>

(1) Enquête satisfaction réalisée depuis 1996 en France (3 vagues/an) auprès de 90 000 professionnels et 36 000 entreprises non éligibles.



1, 2\_Avec 500 conseillers dédiés, EDF souhaite contribuer à la réussite de l'activité de ses clients professionnels.

Le “Conseil Éclairage” et le “Conseil Climatisation” ont représenté, dès 2003, 25 % des consultations. Ces conseils aident les clients à définir leurs attentes avec précision, à connaître l'impact de certains choix techniques sur l'ambiance de leurs locaux et sur leur consommation d'électricité et à faire leur choix parmi les offres des prestataires.

**En complément, EDF propose depuis juillet 2003 une offre de financement** à taux très attractif pour l'installation d'une climatisation réversible, véritable atout pour les conditions de travail et la qualité de l'accueil des clients. Grâce aux accords préférentiels conclus avec le groupe Banque Populaire, le Crédit Agricole et le Crédit Mutuel-CIC et grâce à la participation financière d'EDF, la bonification du prêt atteint 2,5%. Près de 5 000 installations ont déjà bénéficié de cette offre.

## Préparation des offres pour juillet 2004

**Dès 2003, EDF a préparé ses nouvelles offres** pour les clients professionnels, avec comme objectif essentiel de leur simplifier la vie. Elles s'inscrivent dans plusieurs axes de progrès : simplification de la facturation et de la gestion des contrats, élargissement de la palette des énergies accessibles, qu'il s'agisse du gaz ou des énergies renouvelables. EDF s'est aussi préparé à accompagner plus efficacement les clients professionnels en leur proposant des offres leur permettant d'assouplir les conditions de gestion de leur contrat. Celui-ci pourra être adapté au rythme de leur activité et à la prise en compte des imprévus.

Préfigurant l'enrichissement des offres sur le marché libre, Électricité de Strasbourg a élaboré des services et lancé en avril 2003 Assistelec, une offre de télédépannage en partenariat avec les installateurs dépanneurs de la filière électrique.

## > PAROLES DE PROS

© La Médiathèque EDF – Gilles Coulon



© La Médiathèque EDF – Pascal Aymar



1, 2\_Objectif essentiel des nouvelles offres EDF aux clients professionnels, parmi lesquels les architectes et les promoteurs immobiliers : leur simplifier la vie.

**Au premier semestre, EDF a pris pour la première fois la parole sur les ondes pour une campagne de promotion du Conseil Climatisation auprès des clients professionnels. Quatre spots de 30 secondes mettaient en scène des professionnels interviewés dans l'exercice de leur métier. Cette chronique radio a été adaptée au second semestre pour promouvoir le Conseil Éclairage. Elle a aussi été présentée dans la presse professionnelle et généraliste.**

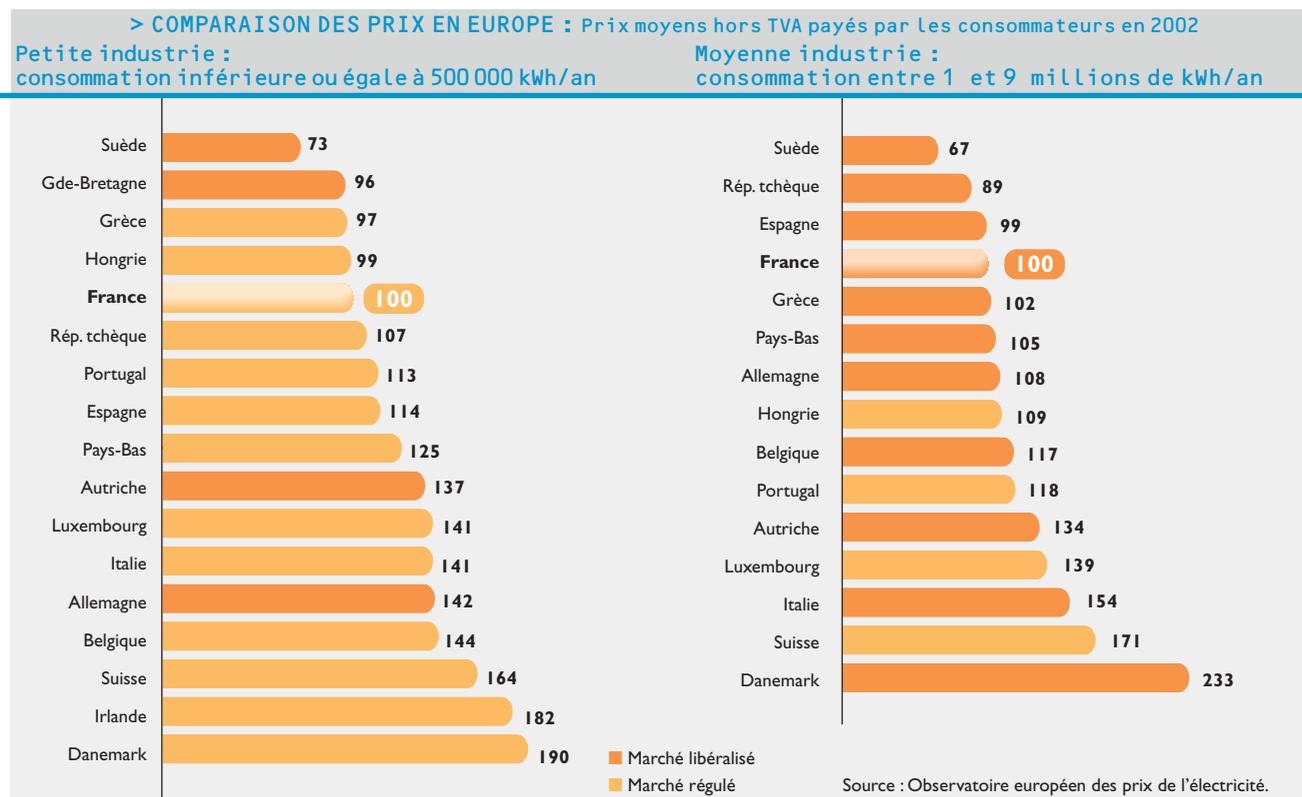
## ENTREPRISES : DES SOLUTIONS DE PLUS EN PLUS DIVERSIFIÉES

De l'offre d'électricité au meilleur prix à la solution intégrant énergies et services, l'attente des entreprises varie selon leur taille et leur métier. Le groupe EDF répond à leurs besoins dans toute leur diversité en s'appuyant sur une expérience unique acquise en France et en Europe sur des marchés concurrentiels auprès de dizaines de milliers d'entreprises, allant des PME-PMI aux grands groupes internationaux multisites. Le Groupe compte sur sa culture industrielle et sur ses dispositifs de production sûrs et performants pour garantir la robustesse technique de ses solutions.

### France : avancer vers l'ouverture totale dès 2003

L'année 2003 marque une nouvelle étape d'ouverture du marché, avec le passage du seuil d'éligibilité de 16 à 7 GWh, qui a presque doublé le nombre des sites concernés. La France et le reste de l'Europe ont connu une forte hausse des prix du marché de gros de l'électricité qui ont augmenté de 30 % (ruban annuel base de la cotation Platts) entre janvier et décembre 2003. Le prix de l'électricité en France reste très compétitif par rapport aux prix des pays voisins. Il est en moyenne inférieur de 1,5 euro/MWh à ceux du marché allemand. Face à cette volatilité des prix qui peut pénaliser les industriels, EDF élabore de nouvelles offres intégrant des produits d'assurance (produits dérivés).

Par ailleurs, les offres et services pour les clients éligibles, comme le service Adviso de suivi de courbe de charge, qui fournit aux entreprises un instrument précieux de réglage de leurs dépenses d'énergie, la "Facturation Regroupée" ou le "kWh fiabilisé", rencontrent un grand succès. Plusieurs contrats de progrès, permettant d'identifier des gisements d'économie chez les clients, ont été conclus avec des industriels de l'automobile et de l'aéronautique.



L'“Option Équilibre” qui permet d'acheter de l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelable, a été choisie par une trentaine d'entreprises, pour environ 200 GWh.

**Le groupe EDF s'est préparé à répondre aux attentes des 200 000 entreprises qui, le 1<sup>er</sup> juillet 2004, accéderont au marché ouvert du gaz et de l'électricité en élaborant de nouvelles offres** plus souples, plus simples, plus adaptées à leurs besoins. EDF les accompagne dans l'amélioration de leur compétitivité.

L'organisation a été adaptée pour se rapprocher davantage des clients, leur garantir un accueil performant, une réponse rapide et un traitement efficace de leurs demandes grâce aux conseillers présents dans huit centres de relations client et à la mise en place d'un numéro unique (0820 821 333).

**Pour mieux communiquer** avec les PME-PMI, EDF leur a ouvert son portail dédié [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) jusque-là réservé à ses 5 000 plus grands clients. Sur ce site, un premier dialogue Internet s'est engagé entre les entreprises, et le directeur de la division Entreprises a répondu en direct aux questions.

> En septembre 2003, AXA France a signé avec EDF le premier contrat "100 % Option Équilibre" : pour chaque kWh consommé par AXA dans le cadre de ce contrat, EDF s'engage à mettre sur le réseau électrique français un kWh produit à partir de sources d'énergie renouvelable.  
En faisant le choix de l'“Option Équilibre” sur deux de ses sites, AXA France souhaite affirmer concrètement son engagement dans une politique de développement durable. Cette initiative s'inscrit dans le cadre d'une démarche de reporting environnemental qui vise à améliorer le bilan environnemental des sites AXA en France.

**R&D** Un système de gestion technique de l'énergie (GTE) peut réduire de 10 %, voire davantage, les consommations énergétiques. Expérimenté chez deux clients industriels, il permet de visualiser les consommations en temps réel, d'évaluer la performance énergétique, d'élaborer des modèles pour anticiper des consommations, etc.

## > L'OFFRE D'EDF À SES CLIENTS ENTREPRISES

- des prix compétitifs pour tous
- des offres de fournitures spécifiques pour les clients éligibles
- des offres pour la gestion du contrat
- des conseils pour la maîtrise de la demande en énergie (MDE)
- des services énergétiques aux clients éligibles pour améliorer leur performance

**EDF s'adresse désormais à ses clients entreprises sous la marque EDF Entreprises qui accompagne ses nouvelles offres.**



## Des partenariats renforcés

EDF a resserré ses coopérations avec ses partenaires du monde des entreprises en France.

**Avec la CGPME<sup>(1)</sup>**, le Groupe s'engage à favoriser le développement international, l'innovation, l'efficacité énergétique et la maîtrise de l'énergie dans les PME.

**Avec la Fédération de la plasturgie**, il leur apportera son expertise et ses conseils pour la maîtrise de la demande d'électricité, les usages de l'électricité dans les procédés, le conditionnement d'ambiance des locaux et le traitement des effluents et des déchets.

**Avec le SERCE<sup>(2)</sup>**, qui rassemble les 270 entreprises d'installation électrique les plus importantes de France, il est convenu de développer ensemble un haut niveau de service aux clients, en joignant compétences et savoir-faire dans le montage de solutions intégrant énergies, équipements et services.

## L'Europe en marche

**Les synergies commerciales du Groupe montent en puissance** pour apporter aux grands clients internationaux l'accompagnement qu'ils attendent.

**L'action coordonnée des équipes commerciales en France et en Europe** sert des clients possédant des sites dans plusieurs pays. Les résultats de l'action commerciale en 2003 se traduisent par une augmentation des ventes de 25 % par rapport à 2002, avec 16,5 TWh gagnés en 2003 et au-delà. Ainsi, un groupe hôtelier a signé des contrats pour 130 GWh en Allemagne et 70 GWh en Grande-Bretagne. Un groupe agroalimentaire a été gagné en Allemagne pour 80 GWh, en Italie pour 250 GWh et en Espagne pour 6 GWh. Un équipementier a retenu le groupe EDF pour ses sites allemands (250 GWh) et italiens (115 GWh). Un fabricant automobile, grand client en France et qui avait choisi EDF Energy en 2002 pour ses installations en Grande-Bretagne (220 GWh), a signé en Slovénie pour 50 GWh.

**R&D** Deux types de pilotes industriels de traitement d'effluents gazeux par plasma froid ont été réalisés. Le premier, dédié au traitement d'ambiance, a été testé avec succès dans une station d'épuration à Maisons-Alfort. Le deuxième pilote destiné au traitement de rejets (composés organiques volatils) a été installé chez un industriel.

(1) CGPME: Confédération générale des petites et moyennes entreprises. (2) SERCE : Syndicat des entreprises de réseaux et de construction électrique.



1,2,3,4\_Les attentes des entreprises varient en fonction de leur taille et de leur métier. EDF met en place des réponses à leurs besoins les plus divers.

En Italie, EDF Energia Italia a fusionné ses équipes avec celles d'EnBW Italia sur des marchés très complémentaires, ouvrant au Groupe un large éventail de clientèle. Les ventes d'EDF Energia Italia sur le marché italien sont passées de 2,2 TWh en 2002 à 7 TWh en 2003. Pour fidéliser ses clients, cette société accompagne sa fourniture d'électricité de vente de services avec l'appui des autres acteurs du Groupe.

**Dans son périmètre, chacune des sociétés a marqué de nouveaux points**, contribuant à la dynamique générale du Groupe. EDF Energy a remporté un contrat avec le London City Airport et fournit à présent l'énergie aux quatre principaux aéroports de Londres. La compagnie a aussi gagné de nouveaux grands clients comme Tesco et BUPA. Succès significatifs en Espagne également avec 112 contrats signés en 2003, pour 983 GWh, livrables jusqu'en 2005. Dans ce pays, le Groupe prend pied sur le marché des PME, avec 140 GWh livrables en 2004 à des clients consommant moins de 7 GWh.

## Le renfort des services aux industriels

Dans tout le Groupe, les services énergétiques aux industriels se développent : ingénierie, exploitation, maintenance, fourniture d'air comprimé, de gaz, de vapeur, etc.

En 2003, Dalkia a accentué sa présence sur les marchés industriels, notamment dans les secteurs agroalimentaire et automobile. Il a également remporté de grands contrats industriels avec Spontex à Beauvais et Continental à Sarreguemines, où il étend son contrat existant. En Italie, il a remporté son plus gros contrat industriel dans ce pays avec le papetier Cartiere Paolo Pigna. En Europe de l'Est, le marché de l'externalisation de services industriels s'ouvre progressivement. Ainsi l'année a été marquée par le démarrage de contrats avec l'industriel polonais Huta ainsi qu'avec le leader hongrois de la chimie fine, Richter. Dans le domaine de la gestion thermique et multitechnique, Dalkia a poursuivi sa pénétration du marché des hôpitaux en Europe avec la signature de nouveaux contrats en Grande-Bretagne, Suède, France, Italie et Hongrie. Dalkia se renforce également dans le domaine du transport. Il a aussi remporté un contrat pour la maintenance technique de l'ensemble des gares, ateliers et bureaux des chemins de fer suédois et a renouvelé son contrat pour la maintenance technique de 100 stations, 148 gares de banlieue et 11 dépôts du métro de Stockholm.

Fenice a remporté en 2003 le contrat pour la surveillance de l'impact environnemental des chantiers des jeux Olympiques d'hiver de Turin en 2006.

### > UNE RELATION DE COOPÉRATION AVEC LES CLIENTS INDUSTRIELS



© La Photothèque Dalkia - Bruno Clergue

**La canicule et la sécheresse, en limitant les capacités de production, ont exigé une gestion fine de l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité.**

**Celle-ci a été grandement aidée par la grande solidarité des clients industriels qui ont accepté de réduire leur consommation ou de démarrer leurs installations de production décentralisées. Grâce à eux, une puissance de 1 000 MW, équivalant à celle d'une unité de production nucléaire, a pu être libérée.**

1\_Dalkia renforce ses positions sur le marché des services industriels et a remporté en Italie son plus important contrat industriel avec le papetier Cartiere Paolo Pigna.

## COLLECTIVITÉS TERRITORIALES : DES SOLUTIONS DE PROXIMITÉ

EDF est un partenaire des collectivités territoriales à plusieurs titres : autorités concédantes des réseaux de distribution en charge du développement équilibré de leur territoire, elles accueillent aussi les sites industriels et commerciaux du Groupe, et sont d'importants clients aux attentes très variées.

Le groupe EDF entend garder toute leur confiance au moment où elles aussi accèdent à une totale liberté de choix de leur fournisseur de gaz et d'électricité.

### Un fournisseur, un partenaire

**Pour répondre aux besoins d'information** des collectivités sur l'ouverture du marché, EDF a organisé de nombreuses rencontres en régions.

**Les collectivités locales disposent déjà de nombreux services** proposés par EDF. Elles sont 97 % à avoir signé une convention "Dialège" qui leur apporte une optimisation tarifaire pour chacun de leurs sites, leur fournit un tableau de bord d'aide à la décision et simplifie leur gestion en regroupant les factures. Elles bénéficient, avec le "Conseil Énergétique", de diagnostics des performances et du confort de leurs installations, d'études d'amélioration et de tableaux de bord. EDF les accompagne dans la réalisation de projets ambitieux de bâtiments performants sur le plan énergétique.

**Parallèlement à son effort commercial, EDF a renforcé ses partenariats et ses actions citoyennes.** Affirmé en juin 2000, l'engagement de l'entreprise en faveur de la politique de la ville s'est concrétisé lors de la signature de la Convention nationale avec les pouvoirs publics. Des axes de réflexion et des actions sur le terrain ont été définis : renforcer le lien social dans les quartiers en y installant des points d'accueil, intensifier les actions de médiation sociale, développer l'aide à l'emploi pour les jeunes sans qualification et accompagner les projets de renouvellement urbain.

© La Médiathèque EDF – Patrick Tourneboeuf



1\_EDF participe à la réhabilitation des quartiers. Ici, une opération qui a concerné plus de 500 logements à Antony, dans Les Hauts-de-Seine.



© La Médiathèque EDF – Arnaud Wagner



© La Médiathèque EDF – Laurent Rothman

2\_Avec le "Conseil Énergétique", les collectivités territoriales bénéficient de diagnostics sur les performances de leurs installations.

3\_Enfouissement de lignes dans Les Landes.

**Toutes les sociétés du Groupe** sont des partenaires dynamiques des collectivités territoriales. Edenor à Buenos Aires, Light à Sao Paulo et Rio de Janeiro, EnBW à Karlsruhe et Dresde contribuent à des actions citoyennes de protection de l'environnement, d'information de leurs clients sur la maîtrise de la demande en énergie (MDE) et la sécurité. En Chine, le conseil en "city management" se développe notamment auprès de la municipalité de Beijing pour son projet Blue Sky d'amélioration de la qualité de l'air.

## Des services pour une vie citadine de qualité

À travers ses filiales et directions spécialisées, le groupe EDF offre aux collectivités des solutions éprouvées.

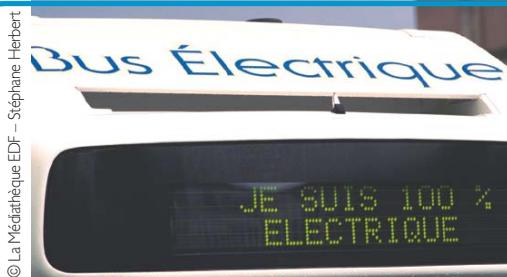
**Dans le domaine de la propreté**, TIRU est devenu le troisième opérateur européen de traitement et de valorisation de déchets avec l'acquisition de CIDEME et Cydel, spécialisées dans la construction et l'exploitation d'usines de traitement. En plus de l'incinération, TIRU développe le tri-recyclage. L'usine de Perpignan, qui associe ces deux filières, a démarré en 2003.

**Pour les transports électriques, EDF** est devenu le partenaire de référence des collectivités et des entreprises en France et en Europe. La priorité est donnée aux transports collectifs urbains (métro, tramways, trolleybus et bus électriques), aux transports de marchandises en ville (véhicules utilitaires ou bennes à ordures électriques), et aux systèmes performants d'alimentation ou de stockage d'énergie (suppression des caténaires, batteries haute densité d'énergie, supercondensateurs). Déjà 28 villes françaises ont opté pour le bus électrique avec l'appui d'EDF qui développe aussi des solutions pour inciter les opérateurs publics et privés à choisir des utilitaires électriques pour leurs collectes ou livraisons en ville. EDF aide aussi au développement de bennes à ordures électriques (240 bennes en service en France).

Renforçant le service public de l'électricité, EDF accompagne les collectivités pour multiplier les bornes de charge sur la voie publique : 18 grandes villes dont Paris, Bordeaux, Lyon, ont adhéré à ce programme.

### R&D L'INTERNET AU COURANT

Avec la R&D et d'autres partenaires, la filiale EDEV CPL Technologies a expérimenté à Courbevoie (92) un service d'accès à l'Internet haut débit utilisant les courants porteurs en ligne sur le réseau électrique. 35 000 foyers sont équipés, 1 500 abonnés testent le service.



1\_ (À droite) L'éclairage public concourt à la sécurité des quartiers. Ici, la Place des Belles-Poules à Valenciennes.

2\_Bas gauche : Le tramway Citadis, à Bordeaux, dispose d'un système d'alimentation par le sol innovant, sans caténaire. Un programme dans lequel EDF s'est impliqué aux côtés d'Innorail.

EDF poursuit ses coopérations avec l'ADEME, les constructeurs de matériel et les entreprises de transport (KEOLIS, TRANSDEV, RATP, CONNEX) ou régies municipales.

Élément central des politiques urbaines, l'éclairage public concourt à la sécurité et à la qualité de vie des quartiers. Outre les contrats en France pour l'éclairage du périphérique parisien et de villes comme Dijon et Marignane, Citélum, filiale spécialisée de Dalkia, a remporté en 2003 la gestion complète de l'éclairage urbain et du trafic de Puebla au Mexique. En Asie, elle a mis en lumière l'Oriental Pearl Radio and TV Tower à Shanghai (460 mètres) et les deux tours Petronas de Kuala Lumpur, les tours jumelles les plus hautes du monde.

**28** grandes communautés urbaines et agglomérations en France (et 7 en Europe) ont conclu des accords de coopération avec EDF pour développer les transports électriques urbains entre 2003 et 2005.

**95%** des communes rurales et des villes moyennes,  
**98%** des grandes villes globalement satisfaites d'EDF<sup>(1)</sup>

(1) Enquêtes annuelles de satisfaction réalisées depuis 1993 auprès de 16 000 communes rurales (soit 50 %), 2 300 villes moyennes (soit 100 %) et 200 grandes villes (soit 100 %). La satisfaction correspond à une question de satisfaction globale.

> Plus de **36 000** clients, soit **725 000** sites concernés par l'ouverture des marchés Le 1<sup>er</sup> juillet 2004 (données France métropolitaine)

> Les collectivités locales en France  
**36 763** communes  
**100** conseils généraux **26** conseils régionaux  
**2 300** intercommunalités

## LES MÉTIERS DE DEMAIN

Nouvelles fournitures d'énergie (microcogénération, stockage d'énergie, énergies renouvelables), infrastructures de télécommunication (fibres, courants porteurs en ligne), téléservices, services environnementaux (conseils et solutions, dépollution, valorisation des déchets) : à la branche Développement, "Business Innovation" prépare les nouveaux métiers du Groupe.

## PROJETS POUR LA VILLE

Avec leurs partenaires, EDF et la délégation interministérielle à la ville ont lancé deux appels à "Grands Projets de Ville" visant à susciter et promouvoir des initiatives en faveur du développement durable, de la qualité environnementale ou de mise en lumière de quartiers défavorisés.



1\_Mise en Lumière de L'Oriental Pearl Radio and TV Tower de Shanghai.



2\_Citélum a remporté la gestion complète de l'éclairage urbain de Puebla au Mexique.

© Citelum - Jean-Marc Charles