



Apporter
à chaque client
sa solution énergétique



Sur des marchés de plus en plus ouverts à la concurrence, le groupe EDF a rassemblé ses forces pour offrir à ses clients les meilleures réponses à leurs besoins énergétiques. Reconnu pour son excellence technique, il l'est aussi pour sa capacité à répondre au mieux aux attentes de chacun de ses clients, du grand industriel au particulier, en passant par le client en situation précaire, avec un égal respect et avec un seul souci : lui proposer la solution répondant à son besoin.

Grandes entreprises Des solutions pour gagner

France : 83 %
des clients éligibles sont restés
fidèles à EDF.

Europe : 13,2 TWh
vendus aux industriels via le
réseau européen,
contre **4,7** en 2001.

Avec ses clients industriels et tertiaires, le Groupe construit des solutions énergétiques efficaces et sur mesure. Tout en fidélisant ses clients en France, où ce marché est ouvert à la concurrence depuis 2001, le Groupe a développé les synergies européennes pour accompagner ses clients multisites.

S'unir pour servir les clients internationaux

L'organisation des synergies commerciales

Le groupe EDF accompagne ses clients multisites dans leur développement en Europe. Avec la réorganisation du Groupe en branches géographiques, cette réponse multilocale au marché se traduit par une dynamique collective, orchestrée par le Réseau de Ventes Europe (RVE). Les branches européennes travaillent ainsi de concert, RVE assurant la coordination pour porter les offres « interbranches ».

Par ailleurs, la coopération avec EnBW s'est concrétisée en Allemagne par des contrats portant sur 3,6 TWh. L'activité

commerciale du Groupe est aussi soutenue par celle de Granninge sur le marché scandinave, et celle de Steweag en Autriche.

Cette dynamique sera renforcée en 2003 avec la filière « Commerce Energie Entreprise » qui approfondira les synergies dans le Groupe, en poursuivant le développement d'offres pan-européennes, en intégrant de nouveaux partenaires commerciaux en Italie, en Espagne, et en Belgique, et en développant l'échange des bonnes pratiques notamment avec les partenaires présents sur les marchés électriques en cours d'ouverture.

Contrats signés en 2002 avec des clients multipays : 13,2 TWh pour livraison en 2003

Italie	6 TWh
Grande-Bretagne (avec LE Group)	3 TWh
Benelux	2,8 TWh
Espagne	1 TWh
Pologne	0,4 TWh



■ Alberto Pena,
Responsable Achats,
Espagne, Unilever

« Chez Unilever, nous cherchons à établir avec nos fournisseurs une relation mutuellement fructueuse sur le long terme. Avec EDF, nous l'avons trouvée grâce à une attention personnalisée, un rôle de conseil qui s'est avéré efficace. Nous sommes satisfaits de la réactivité, de l'esprit d'innovation de notre nouveau fournisseur qui nous apporte une valeur ajoutée que nous ne trouvions pas auparavant : suivi et analyse des consommations pour optimiser la courbe de charge, informations sur les prix, sur le secteur électrique... Pour 2003, nous avons donc renouvelé notre contrat avec EDF en y ajoutant nos deux autres usines espagnoles. »

La consolidation du réseau européen d'entreprises

Le Groupe a poursuivi la consolidation de son réseau en Europe, en particulier dans les pays qui rejoindront l'Union européenne en 2004 et dont les marchés électriques se libéralisent. Pour fédérer ses offres aux clients éligibles en Hongrie, il a créé en 2002 la société commerciale D-Energia qui bénéficiera de son expérience des marchés concurrentiels. Quant à la création de la Division Pologne, qui rassemble les participations du Groupe dans ce pays, elle vise à tirer un avantage commercial de la compétitivité de la centrale de Rybnik et à réaliser des économies d'échelle, notamment sur les achats de combustibles.



■ Systèmes de cogénération, process électriques propres : le groupe EDF propose des solutions énergétiques efficaces et sur mesure.

Une offre enrichie et élargie

Des solutions pour optimiser les consommations

Le Groupe met toute son expertise (diagnostics, conseils...) au service de ses grands clients industriels et leur propose des services via le site Internet EDF on line pour mieux gérer leurs consommations : Adviso pour suivre l'évolution des courbes de charge de leurs différents sites, le Tableau de Bord Internet Basic ou encore le Tableau de Bord Internet.

Une offre pour s'engager dans le développement durable : Option Équilibre

Le Groupe commercialise depuis 2001 aux Pays-Bas et au Royaume-Uni de l'électricité produite à partir d'énergies renouvelables. En octobre 2002, EDF a lancé l'Option Équilibre qui offre la possibilité de bénéficier d'électricité produite exclusivement à partir d'énergies renouvelables. Pour chaque kWh acheté par le client, EDF s'engage à injecter sur le réseau un kWh « vert » certifié par un organisme européen indépendant. Cette offre répond aux attentes des entreprises soucieuses d'affirmer leur engagement environnemental, comme V. Water l'un des premiers clients à avoir fait ce choix, en novembre 2002.



■ Pour le site de fabrication de sèche-linge à Amiens, Whirlpool a choisi l'Option Équilibre d'EDF.



■ Le siège et le centre de dispatching de GVS à Stuttgart ; le centre de compression de gaz de Blankenloch à Karlsruhe.

Renforcer l'offre multiénergies

Sur un marché européen en croissance, le groupe EDF élargit son offre. Cette stratégie passe par le renforcement des coopérations internes, l'acquisition d'actifs gaziers complémentaires et la conclusion des alliances nécessaires. La prise de participation majoritaire d'EnBW et ENI, à parité, à hauteur de 98% du capital de Gasversorgung Süddeutschland (GVS) en 2002 a renforcé l'offre multiénergies en Allemagne. Quatrième opérateur gazier allemand, GVS a commercialisé environ 73 000 GWh en 2002. En Espagne, Hidrocantabrico a acquis en 2002 une compagnie de distribution gazière catalane et s'est portée candidate à l'achat de compagnies régionales gazières basques. Détenue à 35 % par EnBW, Hidrocantabrico, quatrième compagnie d'électricité intégrée, disposait en 2001 d'un portefeuille de 540 000 clients électricité et 140 000 clients gaz.

Victoire d'équipe

Le 16 mai 2002, le groupe finlandais Ahlstrom, l'un des leaders dans le secteur des matériaux haute performance à base de fibres, lance un appel d'offres afin de trouver un fournisseur d'énergie capable de lui proposer une offre globale pour tous ses sites européens. EDF pour la France, London Electricity pour l'Angleterre, EnBW pour l'Allemagne, Granning pour la Suède et la Finlande : sous la coordination d'EDF, les entreprises du Groupe se mobilisent pour faire leurs meilleures offres.

Prêt à renoncer à la poursuite d'une logique d'achat globale devant l'hétérogénéité des réponses des différents compétiteurs, Ahlstrom sera finalement convaincu par la réactivité, la flexibilité et la volonté du groupe EDF de rechercher un accord élargi à plusieurs pays. En août 2002, le groupe EDF est choisi pour devenir le fournisseur unique d'Ahlstrom pour tous ses sites d'Allemagne, d'Angleterre et de France.

Renforcer l'offre multiservices

Le Groupe s'appuie sur l'alliance nouée avec Vivendi Environnement à travers Dalkia, leader européen des services énergétiques. Dalkia intervient dans 32 pays et a réalisé un chiffre d'affaires de 4,6 Mds€ en 2002. Utilités industrielles, fourniture de fluides énergétiques (vapeur, air comprimé, électricité), installation, gestion, entretien d'équipements de production, maintenance industrielle, facilities management : les équipes de Dalkia et d'EDF développent leurs synergies pour proposer aux industriels éligibles en Europe une offre multiservices.



■ Installations énergétiques de Freyming (en haut), et de Siram Cartiere (à droite).

En Belgique, où EDF détient plus de 5 % du marché des clients consommant entre 10 et 100 GWh par an, EDF Benelux et Dalkia Belgique ont développé leur coopération et gagné ainsi de nouveaux clients : Owens Corning a signé un important contrat avec EDF pour la fourniture d'électricité et avec Dalkia pour la fourniture de services et de fluides énergétiques (air comprimé, vapeur notamment).

L'acquisition en Italie de Fenice, un des leaders des services énergétiques, ouvre aussi des perspectives de renforcement de l'offre de services. Fenice rachète les installations industrielles (production d'énergie et de fluides industriels, traitement des déchets), que les entreprises souhaitent externaliser, puis les exploite en améliorant leur efficacité et en réduisant leur impact environnemental.



Tout compte fait.

Les équipes R&D ont testé, sur leur plateforme d'essais, le compteur de vapeur à ultrasons de la centrale d'un client. L'essai a confirmé que les indications de l'appareil étaient erronées et le client a sollicité des essais complémentaires pour vérifier le capteur dans une autre configuration. Par cette prestation, qui ouvre une voie de progrès pour le comptage énergétique, les moyens d'essais vapeur d'EDF montrent leur capacité de support à l'offre du Groupe pour les services énergétiques.



« Wessex Water fournit, dans le sud-ouest de l'Angleterre, les services d'eau à 1,2 million de personnes, et ceux de traitement des eaux usées à 2,5 millions de personnes. Nous sommes très soucieux de nous approvisionner en électricité verte, mais celle-ci ne fournit que 3 % de l'électricité ici. Quand nous avons fait appel au marché nous avons insisté sur cette attente. Et nous avons choisi SWEB, parce qu'il sait concilier énergie renouvelable et avantage prix. SWEB nous vend 28 MWh par an et, grâce à elle, la part de l'électricité d'origine renouvelable dans notre consommation avoisine 17 %. Avec SWEB, nous progressons pour devenir une entreprise de type développement durable. »

Dan Green, responsable développement durable
Wessex Water