

Entreprises et Professionnels Vers un marché ouvert

En France, EDF se prépare à l'ouverture à la concurrence du marché des PME PMI et des professionnels en 2004 : quelque 3,6 millions de sites clients* – 2,3 millions de clients** ; (PME PMI et professionnels) représentant 40 % du chiffre d'affaires de la maison mère. Pour répondre aux besoins selon les secteurs d'activités, le Groupe élabore de nouvelles solutions énergétiques.

France : 85%
des clients entreprises
consommant moins de
9 GWh/an****
se déclarent satisfaits des
services d'EDF.

Argentine : 75%
des clients entreprises et
professionnels satisfaits.

Entreprises : une organisation dédiée, des offres adaptées

Anticipant l'ouverture du marché, la branche Commerce en France a créé une division unique pour toutes les entreprises, de la PME au grand compte.

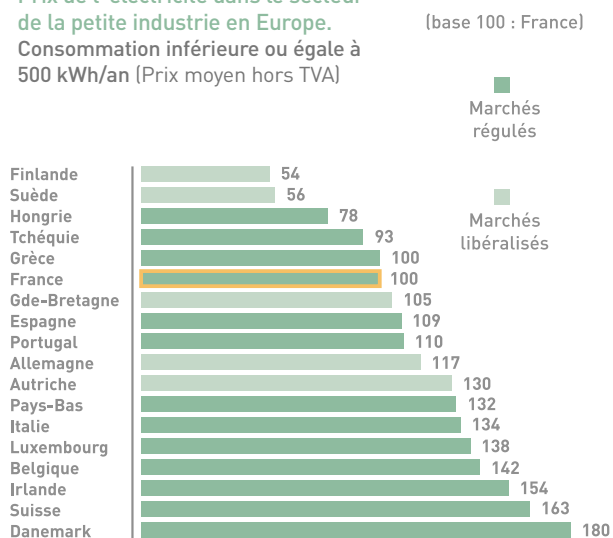
Parce que la performance économique de ses clients passe par des problématiques économiques, techniques et environnementales de plus en plus complexes, la réponse d'EDF s'appuie sur l'adaptabilité de ses offres, sa disponibilité et sa capacité de conseil.

Ainsi, l'offre Qualité Confort pour les locaux tertiaires fait bénéficier les clients d'une meilleure qualité de conception des installations de confort électrique.

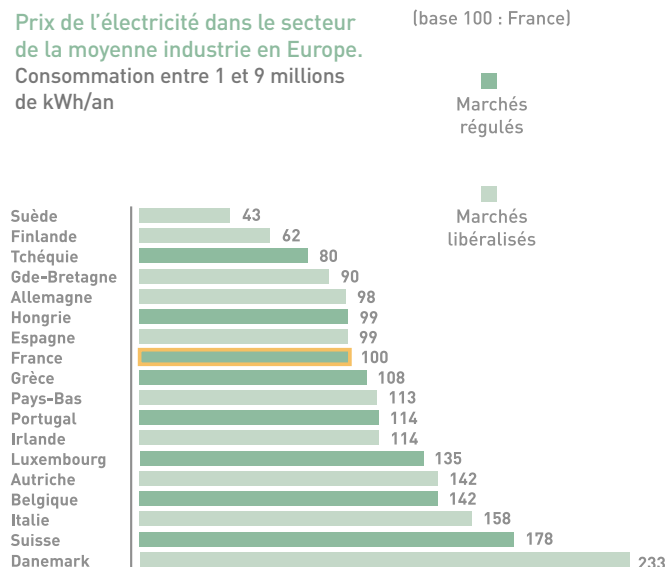
Ainsi encore, pour aider ses clients à maîtriser leur demande d'énergie, EDF a développé une palette d'offres et de conseils leur permettant de faire des choix d'équipements électriques et de procédés de fabrication économes en électricité et respectueux de l'environnement. Dans le secteur de l'hôtellerie, par exemple, Héliopac est une solution "verte" pour la production d'Eau Chaude Sanitaire bénéficiant du soutien de l'ADEME***, avec laquelle EDF a signé un accord général de partenariat.

Les services EDF aux entreprises ont été certifiés ISO 9001 (version 2000) en 2002

Prix de l'électricité dans le secteur de la petite industrie en Europe. Consommation inférieure ou égale à 500 kWh/an (Prix moyen hors TVA)



Prix de l'électricité dans le secteur de la moyenne industrie en Europe. Consommation entre 1 et 9 millions de kWh/an



* Les sites sont définis comme des points de livraison

** Sont définies comme clients les personnes physiques ou morales ayant contracté avec EDF pour un ou plusieurs de leurs sites

*** Agence pour le Développement et la Maîtrise de l'Énergie

**** Enquêtes Stetson – Résultats pondérés sur les items : accueil, qualité de la fourniture, relève, conseil

Services et solutions pour les professionnels

Pour ses clients professionnels, EDF propose un conseil personnalisé sur l'optimisation tarifaire et sur les utilisations performantes de l'électricité : l'Offre « Conseil Pro » : 170 000 conseils ont été délivrés en 2002.

Par ailleurs, ces clients ont continué à bénéficier du prêt bonifié qui leur est spécialement réservé pour la climatisation réversible de qualité : plus de 4 000 clients en 2002.

France : 85 %
des clients professionnels
satisfaits des services d'EDF*.



■ PME PMI et professionnels : en France, quelque 3,6 millions de sites clients**.

* Enquêtes Stetson, *ibid.*

** Les sites sont définis comme des points de livraison



■ Les conseillers en ligne de l'Agence Multi Canal Entreprises, à Nantes : une équipe dédiée à l'écoute des attentes spécifiques des PME PMI.

Des leviers de performance



L'écoute

L'élaboration d'offres adaptées passe par une écoute encore plus attentive des clients. Ainsi EDF expérimente, pour la région Ouest, l'Agence Multi Canal Entreprises : son centre de relation clients teste un nouveau relationnel avec les PME PMI. Dans le même esprit, dans le cadre du salon Elec 2002 de Villepinte, une rencontre avec les futurs clients éligibles en 2003 a été organisée pour recueillir leurs attentes et les informer sur les nouvelles règles du marché.



Le partage d'expériences

Au sein du groupe EDF, le partage d'expériences et la coopération entre les filiales partenaires et la maison mère permettent de proposer des solutions commerciales éprouvées, opérationnelles et efficaces pour les clients. Avec EnBW des actions communes sont étudiées pour les marchés des clients professionnels.

L'innovation

Avec le réseau Novelect, qui s'appuie sur les compétences du Groupe en R&D, EDF s'adresse directement aux PMI, pour soutenir techniquement et financièrement des projets innovants : plus de 1 000 projets électriques épaulés dans l'année, dont 150 avec des aides financières, en partenariat avec l'ANVAR, tous concourant au développement durable.

Les réseaux de partenaires

En 2002, EDF a renforcé ses liens avec les acteurs de la filière électrique, partenaires depuis de longues années. L'entreprise a aussi élargi ses contacts à de nouveaux partenaires dans le bâtiment par exemple pour offrir à ses clients des solutions d'optimisation énergétique, fondées à la fois sur la qualité du bâti et sur l'équipement électrique.