

23 septembre 2020



CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES:

Une dynamique de conquête à travers une offre large et innovante

Marc BENAYOUN

Directeur Exécutif Groupe EDF



CRISE SANITAIRE

LE GROUPE EDF MOBILISÉ AU CŒUR DE LA CRISE ET TOUJOURS PRÉSENT AUX CÔTÉS DE TOUS SES CLIENTS

+ de 3 000 conseillers clients mobilisés pendant tout le confinement

5 000 techniciens de Dalkia

présents dans les établissements de santé et chez les clients dont les activités étaient essentielles pendant la crise, pour sécuriser leur fonctionnement

Une grande agilité d'EDF pour **soutenir ses clients professionnels et entreprises durement affectés : 100% des demandes satisfaites** (application du report de facturation, proposition de nouveaux échéanciers, lancement d'offres et de services adaptés à la reprise d'activité)

Pour **accompagner ses clients particuliers**, une trêve hivernale étendue jusqu'au 1^{er} septembre à l'initiative d'EDF (pas de pénalités de retard, pas de coupures, propositions d'échéanciers)

Une attention constante portée aux clients les plus vulnérables grâce aux 250 experts solidarité d'EDF



CRISE SANITAIRE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE RENFORCÉE

Une forte prise de conscience de la fragilité de nos sociétés face à notre environnement

Un plébiscite des consommateurs pour les solutions locales, le Made in France et le « consommer mieux »(1)

France Relance (30 Md€ d'investissements dans la transition écologique)

La Convention citoyenne pour le climat

LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EST RENFORCÉE, CONFORTANT LA STRATÉGIE DU PÔLE CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES DANS L'ACCOMPAGNEMENT DE SES CLIENTS

Accompagnement durable de nos clients (conseils d'efficacité énergétique, contrats de performance énergétique, chaleur renouvelable...)

Décarbonation de l'industrie

Rénovation énergétique

Renforcement du digital

Nos conseillers basés en France

LE PÔLE CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES UNE DYNAMIQUE DE CONQUÊTE À TRAVERS UNE OFFRE LARGE ET INNOVANTE

Le pôle Clients, Services

& Territoires

Notre stratégie pour les Clients Particuliers

Notre stratégie pour les Entreprises & Collectivités

Notre conquête des nouveaux business

LE PÔLE CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES UNE DYNAMIQUE DE CONQUÊTE À TRAVERS UNE OFFRE LARGE ET INNOVANTE

Le pôle Clients, Services

& Territoires

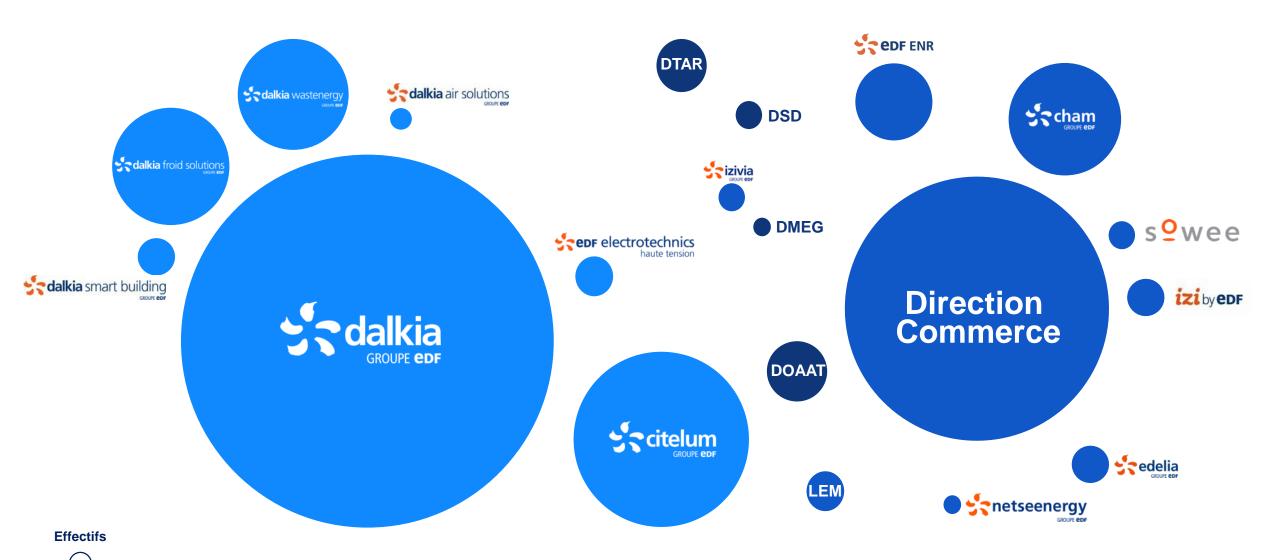
Notre stratégie pour les Clients

Notre stratégie pour les Entreprises & Collectivités

Notre conquête des nouveaux business



LE PÔLE CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES : NOS ENTITÉS





LE PÔLE CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES : NOS MÉTIERS

25 millions de clients

30 000 salariés

SOLUTIONS ET SERVICES ÉNERGÉTIQUES pour les entreprises et les collectivités

- Réseaux de froid et de chaleur
- Gestion et décarbonation des utilités industrielles
- Services aux bâtiments
- Garantie de performance énergétique
- Production locale d'EnR&R : biomasse, géothermie, thalassothermie, chaleur fatale...
- Génie électrique
- Eclairage public
- Smart city
- Mobilité électrique
- Autoconsommation
- Flexibilité électrique
- Hydrogène

FOURNITURE D'ÉNERGIE

Électricité

Électricité bas carbone⁽¹⁾ Electricité verte PPA

Gaz

SOLUTIONS ET SERVICES pour les clients particuliers

- Maintenance et installations de
- chaudières et pompes à chaleur
- Services de proximité
- Rénovation
- Smart home
- Autoconsommation PV
- Mobilité électrique



Construire un avenir énergétique neutre en CO₂, conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants





LE GROUPE EDF S'APPUIE SUR DES FONDAMENTAUX RECONNUS

CONFIANCE DES CLIENTS



Une satisfaction >90% pour nos clients particuliers, entreprises et collectivités

Un taux de litige le plus bas du marché⁽¹⁾: 39 litiges pour 100 000 contrats, deux fois moins que le meilleur concurrent

EDF **5**^e **grand groupe en termes de confiance**, avec la meilleure progression pendant la crise sanitaire⁽²⁾

PRÉSENCE TERRITORIALE

8 Directions Commerciales Régionales

100% de nos 6 200 conseillers Particuliers et Affaires basés en France

150 agences et centres opérationnels Dalkia

INNOVATION - CPERMANENTE

EDF 2^e grand groupe français le plus reconnu en termes de maturité numérique⁽³⁾

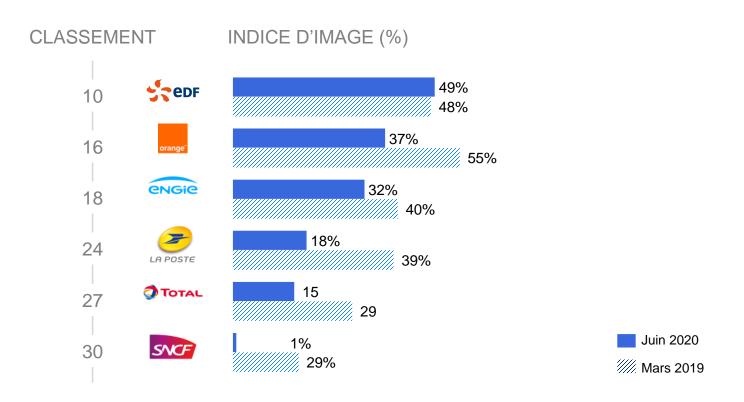
EDF présent sur les nouveaux marchés : mobilité électrique, flexibilité électrique, Smart Home, Smart Building, Smart Industry, Smart Grid, Combustibles Solides de Récupération, hydrogène...

... grâce à la maîtrise des technologies de pointe (IA, big data, blockchain...)

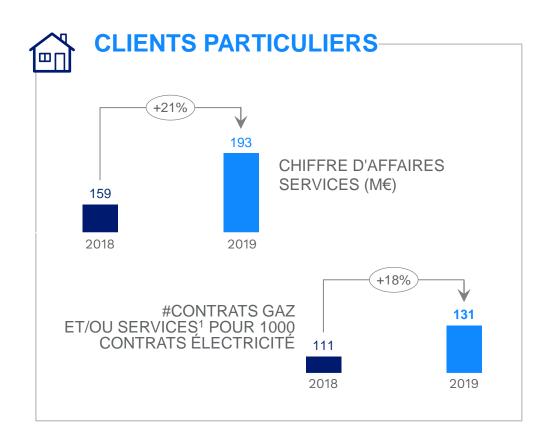
²⁾ Observatoire COVID. Harris Interactive 2020

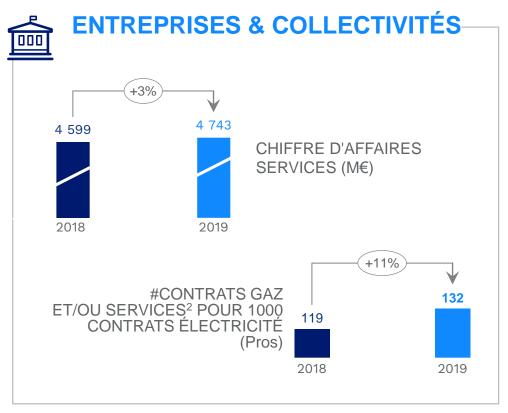
UNE IMAGE TRÈS POSITIVE DANS L'OPINION

EDF dans le **top 10 des grandes entreprises françaises** en termes d'image, **la seule en hausse**, devant ses principaux concurrents énergéticiens



UNE DYNAMIQUE DE CROISSANCE ROBUSTE





Note: Chiffre d'affaires y compris intragroupe.

^{1.} Services sérénité, installation et maintenance de chaudières et de PAC, ventes et installations de panneaux PV, chantiers de rénovation

^{2.} Assistance Dépannage et Suivi Conso (segment Pros & Petites Entreprises)

LE PÔLE CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES UNE DYNAMIQUE DE CONQUÊTE À TRAVERS UNE OFFRE LARGE ET INNOVANTE

01Le pôle Clients,
Services

Notre stratégie pour les Clients Particuliers

Notre stratégie pour les Entreprises & Collectivités

Notre conquête des nouveaux



Smart Home

Station et objets connectés

Pompes à chaleur

Electroménager

sur les équipements éco-performants

électriques

Partenariat avec Samsung

Isolation, fenêtres, travaux

Rénovation énergétique



UNE GAMME D'OFFRES TOUJOURS PLUS LARGE

Services sérénité

Assurance énergie, dépannage, petits travaux, télésurveillance, assistance au déménagement

Chaudières

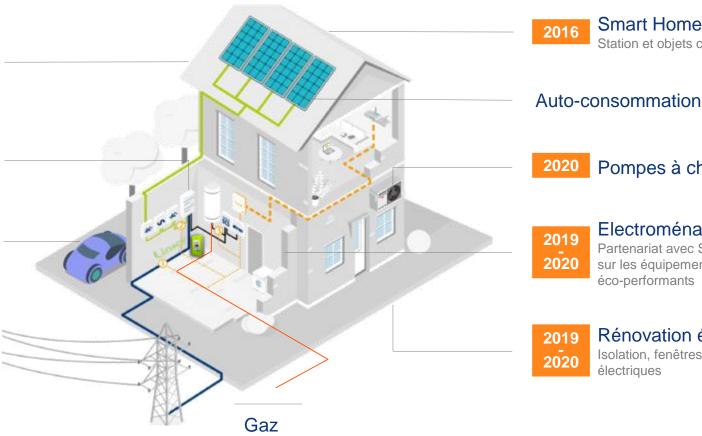
2020

Mobilité électrique

Points de recharge LLD, Pass Mobilité

Electricité

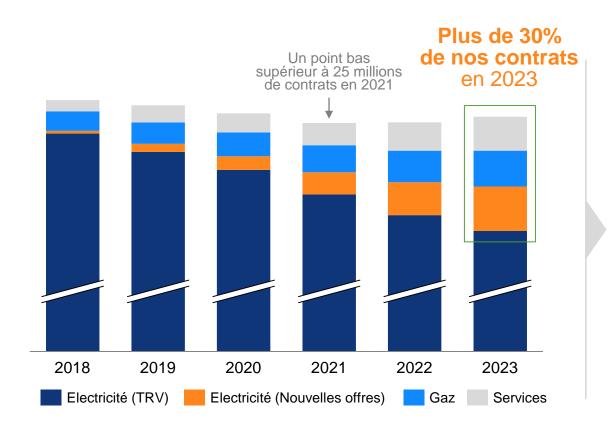
offres innovantes d'EDF (Vert Electrique, Digiwatt, Mes Jours Zen) et de Sowee



Avantage Gaz, Avantage Gaz Durable, Avantage Gaz Connecté, offres Sowee



L'ÉROSION DU PORTEFEUILLE AU TRV conduit EDF à viser la croissance sur un large territoire commercial



NOS OBJECTIFS 2023

Rester le leader sur la fourniture d'électricité

3 millions de contrats électricité en offre de marché

25% de parts de marché en gaz

Doublement du nombre de contrats de services



EN GARANTISSANT UNE EXPÉRIENCE CLIENT DE TRÈS HAUT NIVEAU

CLIENTS PARTICULIERS

EDF continue à innover pour que l'expérience client avec EDF reste différenciante et la référence du marché



+ 5 000 conseillers, tous en France



Grand Prix des Mobiles d'Or 2020 pour EDF & Moi, appli la mieux notée du marché



91% de satisfaction par téléphone¹



+60 projets réalisés avec +5000 internautes depuis 2016 sur notre plateforme de co-innovation EDF Pulse & You



Une relation client plus efficace avec l'IA et l'automatisation



Jusqu'à 12% d'économies d'énergie pour les utilisateurs de Mes Eco & Moi, avec un suivi conso optimisé grâce aux fonctionnalités de Linky



ET EN ÉTENDANT NOTRE OFFRE DE SERVICES NOTAMMENT AUTOUR D'IZI BY EDF

CLIENTS PARTICULIERS



UNE GAMME DE SERVICES DÉJÀ RENFORCÉE























UNE MARQUE QUI S'INSTALLE

IZI by EDF parmi les 3 premières marques de plateformes de travaux en ligne

Commandes mensuelles x10 depuis le lancement en 2019

UNE CROISSANCE FORTE

Triplement des effectifs depuis 2019 Objectif de 100M€ de CA en 2022



LE GROUPE EDF SE POSITIONNE SUR LE MARCHÉ DE LA POMPE À CHALEUR

CLIENTS PARTICULIERS

LE MARCHÉ DE LA PAC EST EN CROISSANCE

En 2019, 175 000 PAC Air-Eau se sont vendues en France

Un gisement à venir majeur sur les 3,5 millions de maisons chauffées au fuel



EN 2019, EDF LANCE LA PRIME MON CHAUFFAGE DURABLE

Mon Chauffage Durable:
130 000 dossiers PAC créés, dont
50 000 PAC mises en service



EN MARS 2020, EDF LANCE SA NOUVELLE SOLUTION PAC CLÉ EN MAIN

IZI by EDF déjà identifiée comme la deuxième marque sur la PAC en France

Déjà 300 PAC vendues via IZI by EDF, malgré le COVID, et prévision de ventes supérieure à 500 PAC à la fin de l'année

Forte dynamique de croissance pour les années suivantes



LE PÔLE CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES UNE DYNAMIQUE DE CONQUÊTE À TRAVERS UNE OFFRE LARGE ET INNOVANTE

Notre stratégie

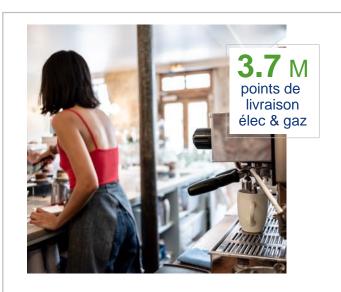
03 Notre stratégie pour les Entreprises & Collectivités

Notre conquête

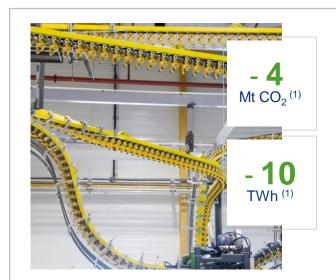


EDF, ENGAGÉ AVEC SES CLIENTS VERS L'ÉNERGIE DE DEMAIN

ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS



Fournir une énergie compétitive et bas carbone, et simplifier le quotidien de nos clients



Accélérer la trajectoire de neutralité carbone de nos clients



Étre le partenaire clé des territoires pour leur transition énergétique

3. Directs et indirects

Source: Dalkia, groupe

^{1.} Estimation pour l'année 2019 (préliminaire)

^{2.} Production annuelle de chaleur par énergies renouvelables et de récupération (Groupe, 2019)



LE GROUPE EDF ACCOMPAGNE LE DÉVELOPPEMENT DE SES CLIENTS

ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS

EN CONTINUANT À ENRICHIR SA GAMME D'OFFRES

MÉTIERS HISTORIQUES —



Electricité



Gaz



Conseils en efficacité énergétique



Contrats de performance énergétique



Services de gestion du quotidien



Réseaux de chaleur & froid



Eclairage public & smart city

ACCÉLÉRATION SUR LES MARCHÉS DYNAMIQUES



Production locale d'ENR&R



Mobilité électrique



Travaux de rénovation énergétique



Valorisation de la chaleur



MÉTIERS EN DEVELOPPEMENT



Génie électrique



Auto-consommation & gestion locale de l'énergie

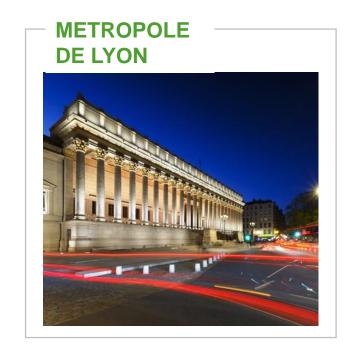


Hydrogène





TROIS EXEMPLES CLIENTS POUR ILLUSTRER NOS ACTIVITÉS









METROPOLE DE LYON

ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS









RÉSEAUX DE CHALEUR & FROID

162 km (chaleur) 13 km (froid) x3 130 000 logements

65%

d'énergies renouvelables en 2019 et jusqu'à 70% avec le hub énergétique



640

nouveaux points de recharge, 100% énergies renouvelables. Métropole de Lyon

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE & RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

40%

d'économies d'énergie sur 2 lycées de la métropole, au travers d'engagements de performance énergétique

12 000 m²

de bâtiments en autoconsommation collective en construction (éco-quartier Confluence)

ÉNERGIES LOCALES & RENOUVELABLES

1.9 MWc

Solaire photovoltaïque installé en ombrières sur un parking relais (2020)

34 mw

Centrale biomasse de Surville, plus grande chaufferie urbaine de France



UNE RELATION DE LONGUE DURÉE AVEC LE CHU DE ROUEN





CONTRAT MULTI-TECHNIQUE MULTI-ÉNERGIES

Fourniture de chaleur

Exploitation-maintenance équipements CVC et électricité

- Contrat de performance avec engagement sur les consommations électriques de la production d'eau glacée

PRODUCTION DE CHALEUR SUR SITE DEPUIS 2017

Alimentation de chaleur au CHU

Alimentation réseau de chaleur privé desservant bâtiments publics, Université, 1 300 logements sociaux, ...

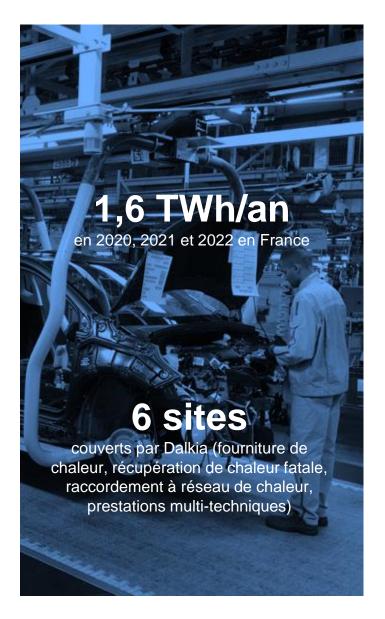
RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN « PETITE BOUVERIE » (à venir)

Raccordement du réseau privé du CHU au réseau de la métropole

Echanges croisés de chaleur : optimisation économique de la cogénération et verdissement avec production de chaleur issue de biomasse

UN PARTENARIAT EN CONSTANT RENOUVELLEMENT AVEC LE GROUPE PSA

ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS









2 VELECTRICITÉ

200+ sites servis en France, Italie, UK Accompagnement expertise



Équipement des sites en bornes de recharge et exploitation



Opération de rénovation de l'éclairage

SERVICES ÉNERGÉTIQUES / DECARBONATION DE L'INDUSTRIE

Fourniture de chaleur

Récupération de chaleur fatale pour le réseau de Charleville-Mézières

Valorisation sur réseau de chaleur urbain Prestations multi-techniques



Expérimentation Smart Charging Convention actions conjointes

LE GROUPE EDF RENFORCE SES POSITIONS DE LEADER

ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS

POSITIONNEMENT DU PÔLE EN 2019



NOS OBJECTIFS 2023

Une création de valeur ambitieuse :

Augmentation de 50% de l'EBITDA de ces activités

Une contribution à un monde décarboné :

50% d'énergies renouvelables et de récupération dans les installations exploitées par Dalkia

Une ambition numérique forte pour nos clients :

90% des clients avec un espace client actif 90% des clients avec une facture électronique 100% des installations gérées par Dalkia connectés

LE PÔLE CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES UNE DYNAMIQUE DE CONQUÊTE À TRAVERS UNE OFFRE LARGE ET INNOVANTE

Le pôle Clients,
Services

Notre stratégie pour les Clients Notre stratégie pour les Entreprises Notre conquête des nouveaux business



LE GROUPE EDF SE POSITIONNE SUR LES NOUVEAUX BUSINESS DÉCARBONÉS

DES MARCHÉS EN DÉVELOPPEMENT



Mobilité électrique

+108% ventes VE

ventes VE (S1 2020 vs S1 2019)5



Power Purchase Agreement

+43%

PPA signés (2019 vs 2018)¹



Agrégation

x2.3

en valeur² (2023 vs 2019)



Photovoltaïque et auto-consommation

x2

puissance installée³ (2023 vs 2019)



Hydrogène

10%

H2 bas carbone en 20234

POSITIONNEMENT D'EDF



#1 en France charge accessible au public (20% pdm)



#1 en France Lancé en 2017



#1 en FranceLancé en 2017



+61% de CA en 2019



3 projets remportés

Lancé en 2019

¹ En volume, monde, source: BloombergNEF

² Source : Global Virtual Power Plant Market, Jun 2019, BIS;

³ Source : Marché de l'énergie photovoltaïque à l'horizon 2023, Xerfi-Precepta –

^{4.} Près de 1 MT d'hydrogène produit chaque année en France, essentiellement à partir d'énergies fossiles (>95%) Source : Rapport hydrogène RTE, 2020 –



Focus sur LA GESTION LOCALE DE L'ÉNERGIE :

Félix REYNAUD

Directeur EDF Local Energy Management



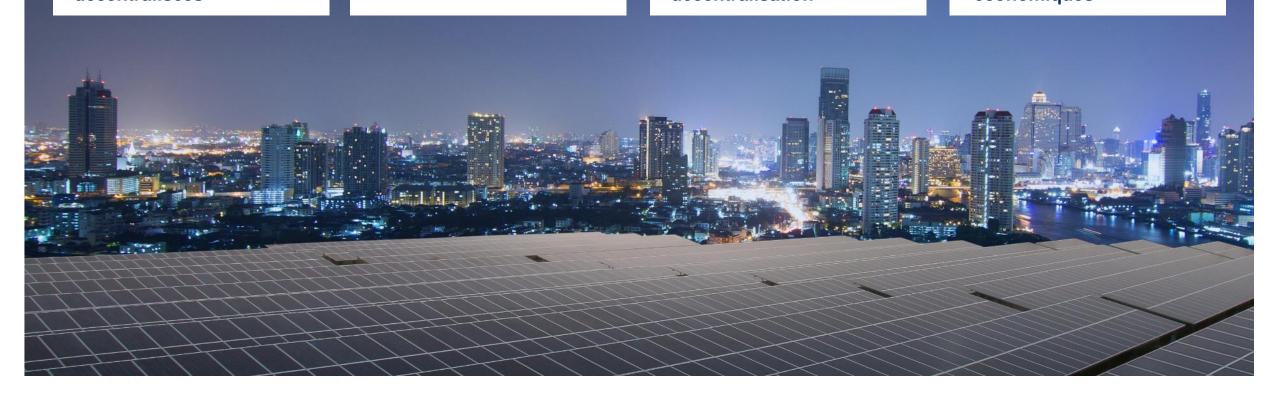
LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE SE TRADUIT NOTAMMENT PAR UNE DÉCENTRALISATION DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE

Développement rapide des énergies renouvelables, intermittentes et décentralisées

Des clients davantage acteurs de leur consommation d'énergie

Des nouveaux usages pour l'électricité qui accélèrent la décentralisation

Un nouvel **équilibre offre/demande** sur le réseau et de **nouveaux modèles économiques**





AVEC LA DÉCENTRALISATION DU SECTEUR DE L'ÉLECTRICITÉ, L'APPARITION DE NOUVEAUX SERVICES ET MODÈLES D'AFFAIRES

L'AGRÉGATION DE RESSOURCES DÉCENTRALISÉES



Production décentralisée (éolien, solaire, biomasse, etc.)

Flexibilités: effacement de consommation et stockage

Virtual Power Plant (VPP)

L'AUTOCONSOMMATION ET LA GESTION LOCALE DE L'ÉNERGIE



Produire, stocker et consommer son électricité localement

Optimiser ses usages électriques à l'échelle d'un site de consommation

NOUVEAUX MODÈLES DE FOURNITURE



PPA (Power Purchase Agreement): acheter l'électricité verte directement auprès d'un producteur renouvelable (B2B)

Vente peer-to-peer : permettre à des clients particuliers d'acheter à des producteurs via la blockchain (B2C)

MOBILITÉ ÉLECTRIQUE & SMART-CHARGING



Développement rapide de la mobilité électrique

Smart-Charging V1G et V2G pour gérer l'intermittence des énergies renouvelables et optimiser la valeur des véhicules électriques



AVEC LOCAL ENERGY MANAGEMENT, LE GROUPE EDF SE POSITIONNE EN LEADER SUR CES NOUVEAUX MARCHÉS

8GW

Actifs décentralisés de production ou de consommation en Europe (#1 en France)

>5000

Actifs décentralisés connectés et optimisés dans nos VPP en Europe

>**400**MW

Installations de stockage optimisées dans nos VPP en Europe et aux USA

#1

Leader Corporate PPA en France

Un portefeuille de clients gérés dans nos VPP parmi les leaders Européens



Une présence internationale et des objectifs de développement en Europe et en Amérique du Nord













Des start-up développées en intraprenariat ou en croissance externe au service des ambitions du Groupe EDF

CLIENTS, SERVICES & TERRITOIRES

Sur le marché des clients particuliers, l'érosion du portefeuille au TRV nous conduit à viser la croissance sur un large territoire commercial

Le groupe EDF accompagne le développement des entreprises et des collectivités dans leur transition énergétique

Une conquête vers les nouveaux business décarbonés où le groupe EDF a déjà pris des positions de premier plan