



INSTITUT DE LA RELATION ET DE L'INNOVATION CLIENT

Création de l'IRIC, L'Institut de la Relation et de l'Innovation Client et de la Chaire ERDF.

Dossier de presse
30 Novembre 2009

Contact ERDF :

Direction opérations Ouest/ Communication : **Ivan Saillard** – 02 40 47 29 34 / 06 17 57 10 01

Contact Audencia :

Responsable Relations Presse : **Andrew Taylor** – 02 40 37 45 30 / 06 71 62 89 35

Contacts presse : Alphacoms

Tél. 02 40 71 07 90

Nathalie Archant – n.archant@alphacoms.fr

SOMMAIRE

Communiqué de presse

La dérégulation du marché de l'électricité	page 4
L'IRIC, c'est quoi ?	page 6
L'IRIC pour ERDF	page 8
L'IRIC pour Audencia	page 11

Annexes

Lundi 30 novembre 2009

Création de l'Institut de la Relation et de l'Innovation Client et de la Chaire ERDF

Vers de nouvelles stratégies de relation clients sur le marché de l'électricité

Le 30 novembre 2009 sont lancés à Audencia, l'Ecole de management de Nantes, l'Institut de la Relation et de l'innovation Client (IRIC) et la Chaire ERDF.

L'IRIC aura pour but de réfléchir de façon concertée, au rôle du distributeur d'électricité de demain en expérimentant et en validant, dans un cadre défini, des innovations dans le domaine de la relation client et de la création de nouveaux services.

L'ouverture et la dérégulation du marché de l'électricité ont complexifié l'identification des rôles des différents acteurs du marché et ont pu de ce fait générer un affaiblissement de la satisfaction des clients.

Fort de ce constat, ERDF a décidé de s'associer à Audencia pour créer l'IRIC et la Chaire ERDF. Cet Institut travaillera, dans un premier temps, à la conception, à l'expérimentation et à la validation d'innovations de services ayant pour but d'aider à fluidifier le marché de l'électricité et améliorer la satisfaction clients.

En associant quatre univers aussi différents que celui d'ERDF, celui des fournisseurs d'électricité, de la recherche (Audencia) et d'entreprises-partenaires, l'IRIC se dote de la capacité à générer des propositions qui pourront aller au-delà du secteur de l'électricité et de l'énergie.

Au-delà de sa fonction de "banc d'essai", l'institut constitue également un outil de développement de la culture client à l'interne (ERDF) et une plate-forme de réflexion commune aux différents acteurs institutionnels du marché (Commission de Régulation de l'Energie, fournisseurs d'énergie, acteurs économiques ...).

L'organisation de l'IRIC et de la Chaire est fondée sur un comité d'engagement qui décidera des innovations faisant l'objet de mise sur le banc d'essai et d'un comité d'orientation qui devra orienter les axes de recherche de l'IRIC et de la chaire Audencia.

La Chaire d'enseignement ERDF, partie prenante de l'IRIC, est basée sur une convention établie pour 4 ans et inclut la création de 4 postes: un poste d'enseignant, un poste de doctorant et deux postes d'assistante.

Ce lancement se fera sous la forme d'une table ronde autour de :

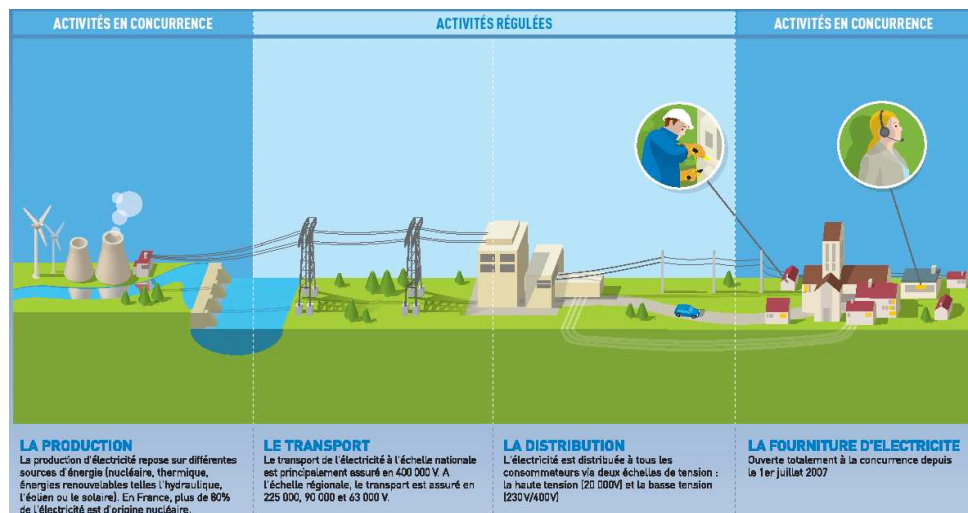
- **Thierry PONS**, directeur général clients et fournisseurs, membre du Directoire ERDF
- **Eric DYEVRE**, membre de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE)
- **Marc PONTET**, directeur marketing et commercial branche courrier du groupe La Poste
- **Jean-Michel MOUTOT**, directeur de la Chaire ERDF et Professeur à Audencia

Et en présence de :

- **Jean-François GENDRON**, président de la CCI de Nantes
- **Jean-Pierre HELFER**, directeur général d'Audencia
- **Gilles CAPY**, directeur des Opérations d'ERDF en région Ouest

1- L'ouverture et la dérégulation du marché de l'électricité.

1-1 L'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence a complexifié l'identification des rôles des différents acteurs.



L'identification des différents acteurs du marché et de leurs rôles respectifs est devenue complexe pour le public qui distingue plus difficilement qui fait quoi et quelles sont les limites de responsabilité de chacun.

Dans ce nouveau marché, le rôle du distributeur d'électricité consiste à :

- ▶ Réaliser des prestations définies dans un catalogue validé par la C.R.E (Commission de Régulation de l'Energie) et pour lesquelles il est rémunéré.
- ▶ Dans le respect du principe de non discrimination, d'objectivité et de transparence.

Ces prestations s'inscrivent dans un schéma de relations à trois acteurs : consommateur/distributeur/fournisseur souvent complexe à appréhender.



1-2 Exemples de prestations réalisées par le distributeur d'électricité

► Le raccordement photovoltaïque

Suite à la demande directe du client auprès d'ERDF, une étude de faisabilité est réalisée. Une fois achevée, cette étude permet d'établir une proposition de raccordement accompagnée d'un contrat de raccordement et d'accès au réseau aussitôt transmise au client.

A réception de l'accord du client sur ces deux documents, ERDF réalise les travaux nécessaires au raccordement physique de son installation et procède à la mise en service qui déclenchera l'injection de sa production d'électricité sur le réseau public de distribution, l'électricité qui sera rachetée par l'acheteur désigné par le client.

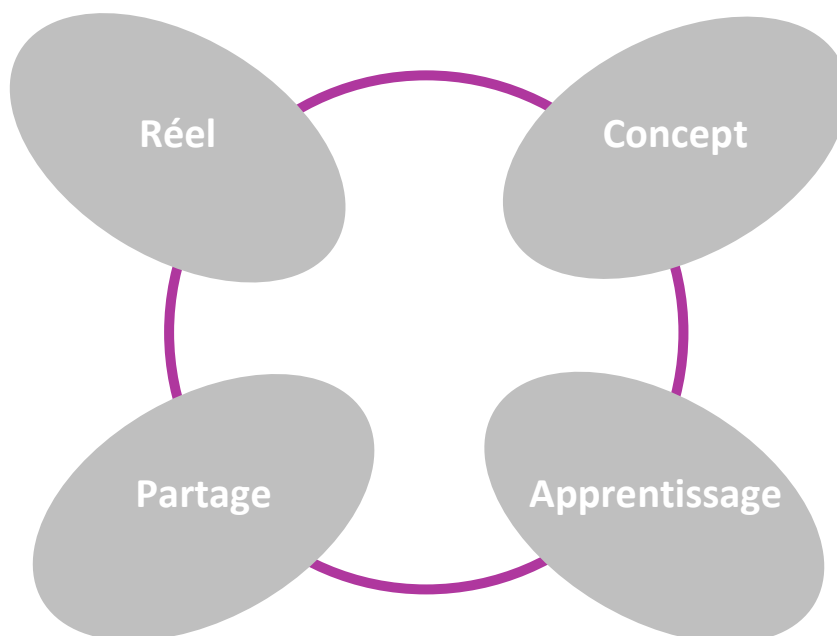
► La modification de puissance souscrite

Lorsqu'un client désire modifier la puissance de son installation, il effectue la demande auprès de son fournisseur. C'est ERDF, le gestionnaire du réseau public de distribution électrique qui réalise cette prestation. Après validation que la puissance demandée est compatible avec la puissance possible du raccordement au réseau, ERDF intervient chez le client pour effectuer ce changement en modifiant les appareillages de comptage si nécessaire. ERDF procède également au relevé des index avant changement pour les transmettre au fournisseur qui les utilisera pour la modification du contrat du client.



2- L'IRIC et la Chaire ERDF, c'est quoi ?

2-1 La croisée de 4 mondes



- ▶ **le monde du "réel"** : lieu d'expérimentation et de mise œuvre d'innovations.
- ▶ **le monde du concept** : lieu de recherche et d'apport académique.
- ▶ **le monde du partage** : lieu d'échange avec les fournisseurs et les entreprises/partenaires ayant un intérêt à travailler sur la thématique de l'innovation client dans les services.
- ▶ **le monde de l'apprentissage** : lieu de formation interne sur la performance client.



2-2 Des missions précises

- ▶ Aider à fluidifier le marché de l'électricité, le rendre plus mature et créer de la valeur client.
- ▶ Concrétiser des idées/innovations dans le domaine de
 - La relation clients
 - La création de services et offres nouveaux
- ▶ Faire naître de nouveaux services valorisables (raccordements, gestion et réalisation des prestations, qualité du produit) auprès des clients ERDF.
- ▶ Légitimer la composante relation client dans un univers régulé, d'une part à travers une production académique, d'autre part en créant une communauté d'entreprises et partenaires des domaines régulés.

2-3 Un fonctionnement en comités

L'organisation de l'IRIC est fondée sur un **comité d'Engagement** dont la vocation est de décider des innovations qui feront l'objet de mise sur le banc d'essai. Il s'appuiera sur la direction marketing d'ERDF en région Ouest et sur les structures existantes des fournisseurs.

Par ailleurs, un **comité d'orientation** aura une double responsabilité. Il devra, à moyen terme, orienter à la fois les recherches de l'IRIC et de la chaire Audencia (cf page 8). Parallèlement, ce comité constituera l'organe de réflexion stratégique sur le pilotage des domaines régulés.

3- L'IRIC et la Chaire ERDF pour ERDF

Au-delà de ses missions, l'institut constitue également un outil d'interpellation en interne d'ERDF et propose une plate-forme commune de réflexion à l'ensemble des parties prenantes (CRE, fournisseurs d'énergie, acteurs économiques, collectivités territoriales ...).

3-1 Les objectifs d'ERDF

L'objectif d'ERDF est de devenir un animateur dynamique du marché de l'électricité en contribuant à le fluidifier, en proposant des innovations au bénéfice des clients et des fournisseurs d'énergie.

Les missions d'ERDF se placent au cœur des relations que nouent les consommateurs et les fournisseurs d'électricité.

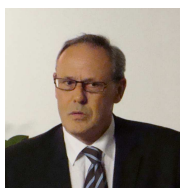
Pour mener au mieux ces missions, ERDF fera de l'IRIC et de la Chaire ERDF un lieu **de réflexion sur les services régulés et sur la performance de la relation client.**

Les missions de l'institut devront permettre de:

- ▶ Refaire de la satisfaction client
 - Un levier de l'innovation en interne
 - Un moteur de la dynamique managériale interne
- ▶ Valider la capacité d'ERDF à produire des offres client adaptées et renouvelées
- ▶ Ouvrir de nouveaux champs de développement de l'activité / métier d'ERDF
- ▶ Développer de la valeur ajoutée

3-2 En partenariat avec les chercheurs d'Audencia

Pour mener à bien ce projet, ERDF a choisi comme partenaire principal une école innovante reconnue pour sa spécialisation dans les domaines du marketing et de la relation client : AUDENCIA (création dernièrement d'un laboratoire CRM).



INTERVIEW de Gilles CAPY,
Directeur des Opérations d'ERDF en région Ouest (Bretagne, pays de la Loire, Poitou-Charentes)

ERDF, la filiale d'EDF gestionnaire du réseau de distribution d'électricité français est née en 2008 dans le cadre de l'ouverture totale du marché de l'électricité. Pourquoi avoir choisi en

premier lieu le thème de la relation-client comme axe d'étude à moyen terme et de mobilisation de votre nouvelle entreprise ?

"Comme vous le savez l'ouverture du marché de l'électricité a été voulue et mise en œuvre à l'échelle européenne pour permettre aux consommateurs d'accéder à des offres plus diversifiées et soumises au jeu du marché.

Cependant, vu des consommateurs français, notamment du fait d'une histoire du secteur électrique qui nous est propre (un opérateur hyperdominant depuis 50 ans) elle a souvent été perçue comme porteuse d'une complexité nouvelle : multiplicité des acteurs en présence (fournisseurs d'énergie, transporteur, distributeurs, régulateur, etc.), nombreuses règles et prescriptions contraignantes pour assurer transparence et équité ...

Les distributeurs d'électricité jouent un rôle à part dans ce marché, à l'interface entre les fournisseurs d'énergie et les clients, aussi il nous a semblé d'emblée urgent de poser la question : "dans l'ouverture du marché de l'électricité, n'a-t-on pas d'une certaine manière oublié le client dans ses relations avec les distributeurs ?". C'est cette question majeure que nous avons voulu instruire publiquement et en partenariat avec Audencia en créant l'Institut de la Relation et de l'Innovation Client (IRIC)".

Pour créer l'IRIC, vous avez choisi Audencia comme partenaire de premier rang, notamment par la création d'une chaire d'enseignement ERDF à Audencia. Quelles raisons à ce choix ?

"La spécialisation reconnue de l'école dans le domaine du marketing, de la relation client ou des CRM nous conduisait tout naturellement à nous tourner vers cette dernière. La proximité géographique de Nantes où se situe également le siège d'ERDF en région Ouest, d'une école de management de niveau national nous a confortés dans ce choix."

4- l'IRIC pour Audencia

" Créée dans le cadre de la Fondation Audencia et sous l'égide de la Fondation de France, la Chaire ERDF étudie la relation client et l'innovation dans les marchés régulés tel que celui de la distribution d'électricité en France.

Le but de cette initiative est de comprendre comment une entreprise évoluant dans un marché régulé peut innover alors qu'elle se trouve dans une position de monopole. Une telle problématique rejoint les valeurs de l'Ecole qui se portent sur des questions de responsabilité. Cette responsabilité concerne évidemment le client, mais aussi notre société en général et la planète.

La Chaire nécessitera la formation d'une équipe multidisciplinaire afin de mobiliser des enseignants-chercheurs de diverses disciplines comme le marketing, le management et l'organizational behaviour (le comportement organisationnel).

Grâce au partenariat avec ERDF, l'Ecole bénéficiera d'un financement des travaux menés par cette équipe. Outre ce soutien à la recherche, les fonds de la Chaire permettront de recruter du personnel administratif et d'héberger au moins un étudiant doctoral à l'Ecole.

L'activité prévue pour la nouvelle Chaire est divisée en cinq pôles dont les objectifs sont déjà fixés jusqu'en 2013. Pour l'année 2010, les actions incluent l'organisation d'au moins trois séminaires, la participation à une ou deux conférences, la production d'au moins un article de recherche conséquent et l'écriture d'études de cas pédagogiques.

L'équipe de la Chaire prévoit également une série de rencontres avec des spécialistes y compris des représentants des mécènes, des publications dans la presse économique et enfin la sortie d'un ouvrage dédié à l'innovation sur la relation client.

La création de la Chaire témoigne de l'esprit d'innovation dont Audencia fait preuve. Jusqu'à présent peu d'écoles de management en France se sont intéressées à l'univers non-concurrentiel du marché régulé. Ainsi, la Chaire ERDF et sa logique CRM (customer relation management – gestion de la relation client) placeront Audencia à la pointe de la recherche dans ce domaine."

Jean-Michel MOUTOT

Professeur de marketing et Responsable de la Chaire ERDF

5- ANNEXES

Annexe 1 : La place d'ERDF au milieu des acteurs du marché de l'électricité

Distributeur d'électricité sur 95% de l'hexagone, ERDF entretient des relations privilégiées avec les autres acteurs :

- **CRE (Commission de Régulation de l'Energie)** : la CRE concourt, au bénéfice des consommateurs finals, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Elle veille, en particulier, à ce que les conditions d'accès aux réseaux d'électricité et de gaz naturel n'entravent pas le développement de la concurrence.
- **EDF** : EDF produit l'électricité. La centrale de Cordemais dessert la région Ouest. ERDF est une société anonyme, filiale à 100 % d'EDF qui lui a transféré l'ensemble des biens, droits, obligations et contrats de concession relatifs à l'activité de gestionnaire de réseau.
- **GrDF (Gaz réseau Distribution France)** assure, comme ERDF, le service en région. ERDF et GrDF gèrent en commun "l'accueil acheminement", qui réceptionne et gère les demandes des fournisseurs agissant pour le compte de leurs clients, que ces demandes concernent l'électricité ou le gaz.
- **RTE (Réseau Transport Electricité)** : filiale d'EDF, RTE assure, avec ERDF, la continuité du service public d'électricité. RTE gère les lignes très haute tension et haute tension qui acheminent le courant jusqu'aux postes-source qui injectent de l'électricité dans le réseau de distribution ou alimentent directement les entreprises fortement consommatrices d'électricité.
- **Fournisseurs et producteurs d'électricité** : ERDF est totalement indépendante des fournisseurs d'électricité, quels qu'ils soient (entreprises, particuliers, collectivités). Cette indépendance est garantie par le TURPE (Tarif d'Utilisation Public des Réseaux d'Electricité), fixé par les pouvoirs publics, qui couvre 90 % des recettes d'ERDF. La tarification des prestations d'ERDF garantit une concurrence transparente entre les différents fournisseurs et producteurs.

Annexe 2 : Enquête de satisfaction clients en région en 2008.

Satisfaction des clients sur la mise en service :

- Particuliers satisfaits à 85,8 %
- Professionnels satisfaits à 76,6 %

Motifs d'insatisfaction : complexité et délais

Satisfaction des clients sur les interventions techniques :

- Particuliers satisfaits à 91,9 %
- Professionnels satisfaits à 84,7 %

Motifs d'insatisfaction : complexité, délais, jour et plage horaire proposés.

Satisfaction des clients sur les raccordements :

- Particuliers satisfaits à 78,5 %
- Professionnels satisfaits à 57,7 %

Motif d'insatisfaction : complexité du système

Satisfaction des clients sur les relevés et la qualité de fourniture :

- Particuliers satisfaits à 95 %
- Professionnels satisfaits à 95,2 %
-

Source : Etude ERDF

Annexe 3 : AUDENCIA

Audencia Nantes - École de management accueille cette année 2 200 étudiants dans ses 12 programmes diplômants et 700 managers en formation continue.

Elle répond aux besoins des entreprises avec des programmes diplômants et qualifiants ainsi que des actions d'étude et de recherche terrain menées par ses professeurs.

Audencia rayonne en France et dans le monde par l'excellence de son offre de formation et la qualité de son niveau académique.