



L'ESSENTIEL **2019**





EFLUID SAS, UN ACTIONNARIAT SOLIDE



Grâce à une gouvernance stable et des actionnaires de référence, efluid est configurée pour développer et accompagner des projets majeurs.

CARTE D'IDENTITÉ

efluid, un savoir-faire unique

Depuis sa création en 2013, l'entreprise efluid, filiale du Groupe UEM, n'a cessé de se développer. Spécialisée dans les systèmes d'information, efluid est dotée d'un savoir-faire unique. Sa solution progicielle permet aux acteurs des secteurs de l'énergie, de l'eau, de la chaleur ou encore de l'éclairage public, de gérer l'ensemble de leur chaîne technique et de la relation clients.

La référence pour les utilities

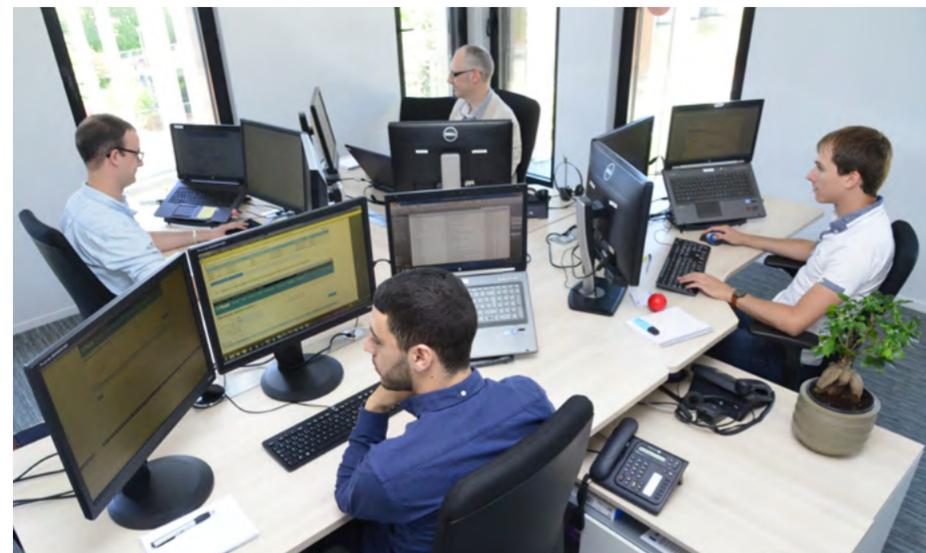
Leader français des systèmes d'information dédiés aux utilities avec son logiciel efluid, l'entreprise compte pour clients une cinquantaine d'opérateurs majeurs, dont Enedis.

Solution la plus paramétrable du marché, efluid apporte une réponse efficace pour maîtriser relèves et interventions, gestion des flux, relation clients, facturation ou encore comptabilité.

efluid voit plus loin

En seulement quelques années, efluid a connu une croissance spectaculaire : avec un chiffre d'affaires de 52,1 millions d'euros en 2019, 34 millions de clients finaux servis et 225 collaborateurs, efluid s'intéresse désormais à développer sa présence à l'international. Les réponses à plusieurs appels d'offres importants sur le continent africain ont nécessité de longs mois de préparation en 2019.

ÉVOLUTIONS ET EXPERTISES



De la version 13 à la 14

efluid accompagne la révolution numérique des réseaux de distribution et 2019 a été marquée par le vaste chantier de montée de version majeure du progiciel.

Les offres et les fonctionnalités s'étoffent pour répondre aux besoins des utilisateurs et à l'actualité des clients. La mise en production de la version 14, au cours de l'année 2020, sera un enjeu majeur pour les clients efluid.

Gérer l'évolution des règles

Les nouveautés réglementaires imposent une forte réactivité. Par exemple, la fin des Tarifs Réglementés de Vente professionnels a nécessité, pour tous les clients, des modifications de processus et de fonctionnalités efluid, ainsi que le déploiement de nouvelles offres de marché.

Gérer les données personnelles

La V14 a encore amélioré les aspects de la mise en place des contrats, avec la prise en compte des contraintes légales liées au RGPD. Le datamasking permet une anonymisation des données et la protection des données sensibles.



Optimiser la relation clients

efluid offre une vision client à 360° et facilite l'exploitation de toutes les interactions avec les clients : gestion des données, des réclamations et des services optionnels, création de nouvelles offres produits, marketing multicanal complet... Avec l'Agence en Ligne GRD efluid, l'expérience client ne cesse de s'enrichir.

Piloter des interventions de terrain

Ces opérations réalisées par nos clients supposent une planification adéquate et nécessitent des outils nomades performants, ainsi qu'un reporting fiable. Les évolutions de l'application planefluid permettent de constituer et superviser les plannings des agents Petites Interventions et des techniciens de pose de compteurs Linky.

L'acquisition des données de comptage

La mise à disposition rapide des relèves et télérelèves est un enjeu fort pour permettre la facturation dans les meilleurs délais.

Grâce à son très haut niveau d'expertise dans la gestion technique et commerciale des compteurs intelligents, efluid fait de cette évolution une opportunité.



CRÉATION DE LA VERSION 14



EXPÉRIENCE CLIENT ENRICHIE



NOUVELLES FONCTIONS POUR LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAU



52,1 M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



34 M
DE CLIENTS FINAUX



225
COLLABORATEURS

NOS INNOVATIONS

Grâce à des investissements de plus de 2 millions d'euros en 2019 et à son savoir-faire, efluid a développé de grands chantiers pour accompagner les métiers de ses clients distributeurs de réseaux avec de nouvelles fonctionnalités.



11 M
DE POINTS
SUPPLÉMENTAIRES
CHEZ ENEDIS

mob La solution mobefluid, permettant la gestion de la relève et des interventions, remplace les saisies sur terminal. mobefluid est la première application du marché qui permet à la fois la relève et les interventions sur compteurs communicants et non communicants. Un module « mobefluid maintenance » est actuellement testé par UEM pour ses activités de chauffage urbain. Le développement de la gestion de l'éclairage public est également en projet.



Prêts pour les compteurs communicants

Choisi par Enedis dès 2013, efluid a géré cette année 11 millions de points supplémentaires chez ce client.

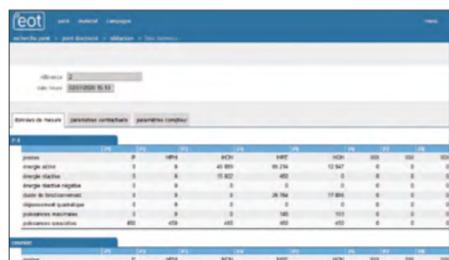
Avec 25 millions de compteurs communicants, efluid s'impose comme un acteur majeur de la gestion des nouveaux compteurs.

D'autres clients - URM, ESR, EDF SEI, SMEG et GEG - ont également été livrés en 2019 de ces fonctions supplémentaires pour déployer leurs nouveaux compteurs sur le terrain.

Ainsi, efluid apporte son expertise à la gestion des activités des GRD, mais aussi la performance, l'adaptabilité et la robustesse technique de sa solution.



eot La nouvelle application eOT (contraction de efluid et Internet of Things), qui permet la télérelève et la téléprogrammation via les appareils de mesure connectés, est en cours de développement grâce à la synergie des compétences métiers, matériel et informatique d'URM et d'efluid, avec l'appui de Strasbourg Électricité Réseaux. Elle sera commercialisée en 2020 et permettra de compléter la gamme efluid avec un outil de télérelève et de téléintervention sur les compteurs HTA et BT > 36 kVA.

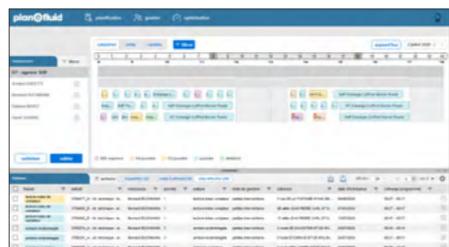


Le développement de l'Agence en Ligne GRD efluid

C'est un autre chantier ambitieux qui permet aux clients finaux, équipés d'un compteur évolué, d'accéder à toutes leurs informations de consommation. Une avancée indispensable en vue d'une consommation mieux maîtrisée et d'économies d'énergie.



plan@fluid L'année 2019 a vu la poursuite du développement de l'application plan@fluid qui sera mise en place en 2020.



NOS CLIENTS

Une communauté de clients de premier ordre

Implantée dans 51 entreprises, la société efluid gère à travers ses clients plus de 34 millions d'utilisateurs finaux chez :

- **ENEDIS** : 95% du réseau français de distribution d'électricité, soit 40 millions de clients.
- **ES** : premier fournisseur local d'énergies en France, avec ses 500 000 clients électricité et 110 000 clients gaz naturel. Client efluid depuis 15 ans.

- **EDF** : opérateur de la Corse et de l'Outre-Mer, qui compte 1,2 million de clients électricité.
- **GEG** : 6^e distributeur français d'électricité et 4^e distributeur de gaz, qui commercialise de l'énergie auprès de plus de 113 000 clients.

Citons aussi **SÉOLIS**, **SYNELVA**, **SMEG** et **GÉDIA**. En 2019, 10 entreprises (5 ELD et 5 SICAE) sont venues rejoindre les clients efluid.

ENEDIS

es

edf

GEG

Temps fort : les journées éditeurs efluid

Chaque année, efluid réunit ses clients pour un événement professionnel qui rassemble des entreprises de toute la France. Toute une journée de conférences, animées par les différents experts efluid, permet de présenter aux utilisateurs du logiciel son actualité, ses nouveautés et ses évolutions.



Un organisme pour se former

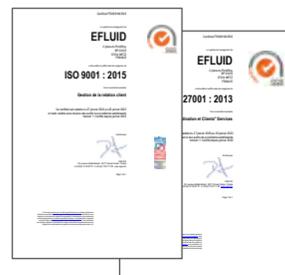
efluid a mis en place un organisme de formation certifié pour professionnaliser les actions liées à la conduite du changement chez ses clients.

En 2019, plus de 400 actions de formation ont été organisées dans les locaux d'efluid ou chez les clients autour de trois volets : la formation des nouveaux arrivés au sein des équipes clients, la présentation des nouvelles fonctionnalités ou applications efluid et le perfectionnement des utilisateurs.

Certifications ISO

En 2019, efluid a validé en un temps record la certification ISO 9001 de son organisation et de sa démarche d'amélioration continue de la satisfaction client.

Consciente de l'importance des enjeux de sécurité informatique, efluid a également obtenu la certification ISO 27001, centrée sur la protection du système d'information et de la donnée. Tous les salariés ont été formés à ce nouveau protocole.



NOS ATOUTS



Les équipes efluid

Portées par une politique de **ressources humaines** respectueuse de l'évolution professionnelle, de l'égalité femmes-hommes, les équipes d'efluid partagent des **valeurs fortes centrées sur l'innovation et la solidarité.**

Révéléateur de talents

Chez efluid, l'innovation est également portée par les partenariats tissés avec le monde de la recherche et de l'éducation de très haut niveau : école d'ingénieurs Télécom Nancy, Institut National Polytechnique de Lorraine, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Innovation, Université de Metz, Pôle de recherche Paris Saclay...

Son investissement dans l'apprentissage et la formation des jeunes talents est un véritable atout pour soutenir la performance, le dynamisme et l'agilité de l'entreprise. efluid accueille chaque année 5 étudiants en alternance ou en apprentissage jusqu'à bac +5 et une vingtaine de stagiaires.



Cérémonie des DUT Awards 2019

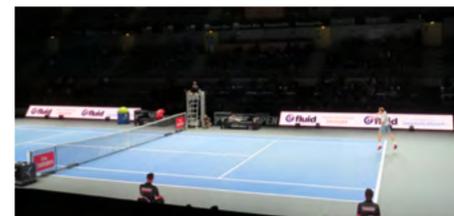
Des valeurs engagées

efluid est engagée dans une démarche RSE pour intégrer toujours plus de préoccupations environnementales.

Par son histoire et son implantation, efluid est très impliquée dans le soutien à l'économie de son territoire et sa transformation positive.

Sa participation à des événements, socio-culturels ou sportifs, mais aussi l'engagement de ses collaborateurs via la Fondation UEM sur la biodiversité, contribuent aussi à cette ambition. La lutte contre le réchauffement climatique, le développement durable ou encore l'écomobilité sont également des enjeux forts, portés par une volonté d'exemplarité.

De nombreuses actions sont engagées et partagées par l'ensemble des collaborateurs pour réduire les consommations d'énergies, améliorer le bilan carbone des déplacements, mener une politique d'achats responsables ou recycler les déchets.



efluid partenaire du Moselle Open



La Messine 2019

Des partenariats forts

efluid collabore avec de nombreux acteurs majeurs du monde de l'énergie et de l'informatique. Son partenariat avec CGI, chef de file mondial des technologies de l'information et d'intégration de systèmes, lui permet de s'appuyer sur une architecture puissante et solide.

efluid a également noué de nombreux partenariats - avec Streamserve open text, Oracle, Antsway, Dolist, Intact, Zenika, Altolabs...- pour déployer des solutions modulables et adaptables à tout environnement client et laisser à chacun la liberté de piloter son activité.

CGI

StreamServe
opentext™

ORACLE

in-tact

L'essentiel des chiffres clés efluid 2019



52,1 M€
DE CHIFFRE
D'AFFAIRES



+ 400
ACTIONS DE FORMATIONS
ORGANISÉES PAR EFLUID



DANS LE PALMARÈS
DES **100** PLUS
GRANDES SSII
FRANÇAISES



+ 2 M€
7 500 JOURS-HOMME
CONSACRÉS À
L'INVESTISSEMENT



225 SALARIÉS ET
150 COLLABORATEURS
EXTÉRIEURS



34 M DE CLIENTS
FINAUX GÉRÉS
PAR EFLUID

L'organigramme de la société efluid

PRÉSIDENT **F. GROS MANGIN**

DIRECTEUR COMMERCIAL **S. KILBERTUS**

C. MAZATAUD
Expertise fonctionnelle
CRM & Facturation

F. GROS MANGIN
Expertise fonctionnelle
Comptage & Réseaux

E. FAVIÈRE
Coordination & Clients

J. GOBILLOT
Prestation & Projets

DIRECTEUR INFORMATIQUE **C. ADOUARD**

T. BOUDIN
Développement
CRM & Facturation

JL. THIRY
Développement
Comptage & Réseaux

T. COLLIGNON
Technologies

SERVICE GINKO **O. MONTIGNY**

CONSEILLER TECHNIQUE **H. DESGRANGES**

2 BIS RUE ARDANT DU PICQ
CS 10100
57014 METZ CEDEX 1
TÉL. 03 87 54 34 00

efluid.com

ÉDITION JUIN 2020

EFLUID - SAS AU CAPITAL DE 6 388 000 EUROS
RCS METZ 788 876 522
CRÉDITS PHOTOS : FLORENT DONCOURT, RÉMI VILLAGGI, JEM

graffiti