

# L'ESSENTIEL 2020



**e**fluid



Le siège d'efluid



## NOS EXPERTISES

### Finalisation de la version 14

Les mises en production de la version 14 du progiciel s'achèveront début 2022 et, dès l'automne 2021, le développement de la version 15 sera initié en parallèle. efluid fait sans cesse évoluer sa solution en intégrant l'actualité réglementaire et en enrichissant les fonctionnalités afin de répondre aux besoins des gestionnaires de réseau et des fournisseurs.

### Interfaçage fournisseur-distributeur

Le développement d'interfaces avec le Système d'Information Oméga de GRDF a permis de sécuriser et de simplifier les interactions avec le gestionnaire de réseaux de distribution gaz, au bénéfice des clients, mais aussi des équipes front office et back-office utilisatrices d'efluid.

### L'adaptation aux mécanismes de marché

efluid s'adapte à la complexité grandissante des mécanismes de marché. Le progiciel gère désormais les dernières nouveautés du dispositif de capacité et la reconstitution des flux électricité, grâce à un nouveau module « de calcul des bilans globaux énergies (BGE) ». Le mécanisme de flexibilité est également implémenté et à disposition des gestionnaires de réseaux de distribution.

### Vers le Smart Metering

Après avoir fait ses armes sur l'IoT via mobefluid et la gestion des compteurs Linky, efluid aborde désormais la télérelève et les téléopérations des compteurs électricité HTA et BT+. Cette évolution s'inscrit dans un contexte de passage en IP de la chaîne de télécommunication du comptage haut de portefeuille et de nouvelles règles strictes en matière de cybersécurité.

Dans cet environnement où les données deviennent des denrées stratégiques pour le pilotage des réseaux, efluid nourrit de nouveaux projets à chaque échelon de la chaîne production - distribution - consommation : téléconduite de l'éclairage public, représentation topologique des réseaux et des installations clients, maintenance et gestion des installations de recharge des véhicules électriques.

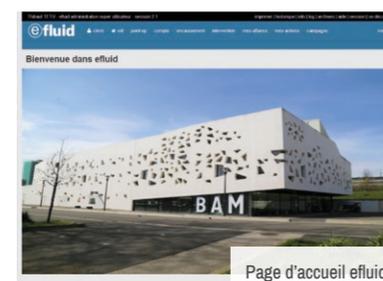
### De nouveaux outils de vente

La fin des tarifs réglementés de vente professionnels a été l'occasion de compléter le panel d'outils de vente d'efluid, aussi bien en électricité qu'en gaz. Un module permettant l'automatisation des processus de propositions commerciales et d'activation de contrats a été introduit pour gérer la bascule massive sur de nouvelles offres.

La version 14 efluid propose aussi une solution de signature électronique intégrée à l'application, dans la double optique de respect de l'environnement et de facilitation des processus de vente.

### La dématérialisation des factures privées

La version 14 franchit un nouveau pas dans le processus de dématérialisation de factures, grâce à l'envoi par mail des factures à destination des clients grands comptes et à l'extension de la efacture aux clients sans accès à l'agence en ligne. Ces travaux se poursuivront dans la version 15, avec la dématérialisation sous format EDI.



Page d'accueil efluid

## CARTE D'IDENTITÉ

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

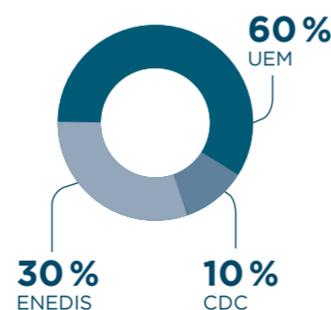
Leader français des systèmes d'information dédiés aux utilities avec son logiciel efluid, l'entreprise compte pour clients une cinquantaine d'opérateurs, dont Enedis.

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 : un chiffre d'affaires de plus de 50 millions d'euros en 2020, 43 millions de clients finaux servis et 232 collaborateurs. Pour poursuivre ce développement, efluid regarde désormais du côté de l'international.

### efluid SAS, un actionariat solide



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



**50,5 M€**  
DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES



**43 M**  
DE CLIENTS  
FINAUX SUIVIS  
PAR EFLUID



**232**  
COLLABORATEURS



MISE EN PLACE  
DE **NOUVEAUX OUTILS**  
DE VENTE SUR  
LA **VERSION 14**



**DÉMATÉRIALISATION**  
DES FACTURES



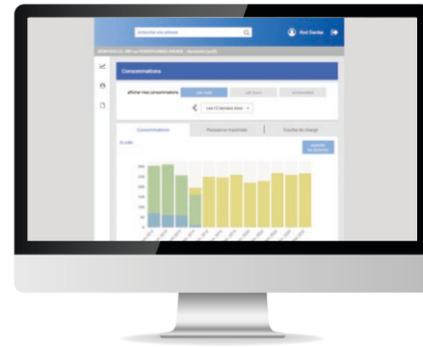
NOUVELLES  
FONCTIONS  
DE **COLLECTE**  
DES **DONNÉES**

## NOS INNOVATIONS

Grâce à des investissements de 2,8 millions d'euros en 2020 et à son savoir-faire, efluid a mené de grands chantiers pour accompagner les métiers de ses clients.

### Une agence en ligne toujours plus complète

efluid travaille au développement d'une nouvelle agence en ligne fournisseur, dédiée à la clientèle professionnelle. Elle sera intégrée à la version 15 et proposera des fonctionnalités conçues spécifiquement pour les clients multi-sites. Cette version permettra l'accessibilité à distance via ordinateur ou tablette. Les clients équipés d'un compteur évolué pourront ainsi accéder à toutes leurs données de consommation pour mieux maîtriser leurs usages et optimiser leurs économies d'énergies.



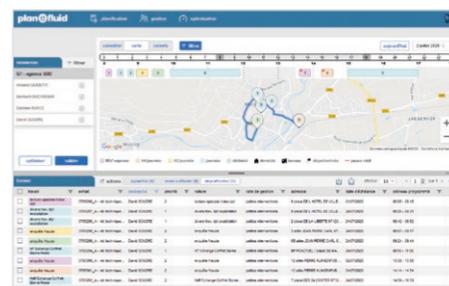
### Intégration au centre d'appels

Outil central de la gestion de la relation client, efluid bénéficiera, courant 2021, de capacités d'interfaçage avec des outils de supervision de centre d'appels. Cette évolution prévoit des fonctions de levée automatique de fiche client ou de lancement de la composition du numéro de téléphone, directement depuis les écrans efluid.

eot, application de télérelève et de téléprogrammation des compteurs haut de portefeuille, poursuit son évolution avec des premières mises en production planifiées fin 2021. Il sera possible de rapatrier vers efluid les courbes et relèves issues d'eot, mais aussi de demander à eot des téléprogrammations. Un module de supervision des courbes permettra de contrôler et corriger les données collectées. Enfin, les courbes de charges et les relèves pourront être publiées à destination de tiers (clients finaux ou fournisseurs).

Le développement de cette nouvelle application est en cours. mapfluid permettra aux opérateurs de réseau de superviser et piloter leurs installations depuis une carte. Gestion de la topologie, réalisation des interventions de maintenance, déclaration d'anomalies sur le réseau par des tiers : mapfluid sera interfacée avec l'application planefluid pour faciliter l'affectation des interventions des agents. L'éclairage public a été retenu comme activité pilote pour la première mise en production début 2022. D'autres projets d'intégration sont d'ores et déjà lancés en parallèle pour les activités IRVE (bornes de recharge).

**planefluid** Mise en œuvre en 2020, planefluid est utilisée par un nombre croissant de gestionnaires de réseaux de distribution. Cet outil de planification répond aux enjeux du déploiement en masse des compteurs évolués. La version avec optimisation des interventions sera déployée en 2022.



**30 M**  
DE COMPTEURS  
COMMUNICANTS  
GÉRÉS



PUBLIER  
LES **COURBES**  
DE CHARGES  
ET LES **RELÈVES**  
ISSUES D'**EOT**



PILOTER  
SES **INSTALLATIONS**  
ET SES **ÉQUIPES**  
AVEC **MAPEFLUID**  
ET **PLANEFLUID**



## TEMPS FORTS 2020

Malgré un contexte marqué par la crise sanitaire, l'activité d'efluid s'est poursuivie autour de grands projets structurants et porteurs de valeur. Au-delà de l'évolution des outils, les équipes se sont mobilisées pour une opération industrielle d'envergure et un appel d'offre international.

### L'aboutissement du projet Ginko, le nouveau système d'information d'Enedis

Lancé en 2012 par Enedis, le projet Ginko visait à moderniser le Système d'Information (SI) de gestion clientèle de l'entreprise (comptage, facturation...), dans le cadre du programme industriel Linky. Ce projet s'est achevé fin 2020 avec le transfert des derniers clients d'Enedis de l'ancien SI vers le progiciel efluid.

Ce remplacement stratégique de l'ancien système d'information s'est concrétisé par le transfert fluide et progressif de 40 millions de comptes vers Ginko (dont 30 millions de compteurs communicants). Cette opération réussie devient une référence phare en Europe pour le nombre de compteurs gérés et de fonctionnalités associées.

Elle répond aux enjeux de transition écologique et numérique et donne de très forts atouts pour améliorer et fluidifier le fonctionnement du marché, permettre une plus grande réactivité et exploiter les possibilités offertes par les compteurs communicants.

### Un ambitieux appel d'offre en Tunisie

Pour concrétiser ses ambitions internationales, efluid a répondu en 2020 à l'appel d'offre lancé par la Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (STEG) qui vise à déployer des compteurs communicants électricité et gaz (10% de sa clientèle) et à renouveler son système d'information clientèle.

Toutes les entités du Groupe UEM se sont mobilisées pour la constitution de l'offre en partenariat avec CGI et Sofrecom Tunisie. A fin 2020, c'est un dossier de plus de 12 000 pages qui a été acheminé dans les locaux de la STEG, à Tunis.



### Nos clients

Implantée dans 51 entreprises, la société efluid gère à travers ses clients 43 millions d'utilisateurs finaux chez : ES / EDF / GEG / SÉOLIS / SYNELVA / SMEG / GÉDIA / plusieurs SICAE et de nombreuses autres ELDs.



### Renouvellement des certifications ISO

Après l'obtention des certifications ISO 9001 (satisfaction client) et ISO 27001 (sécurité du système d'information), efluid a travaillé sur les points mis en avant lors des audits réalisés fin 2019. Les deux auditeurs ont particulièrement apprécié les progrès réalisés pour traiter quasiment 100% des observations. Ils ont renouvelé ces certifications, valables 3 ans.



Soutenance STEG

### PROJET GINKO CHEZ ENEDIS



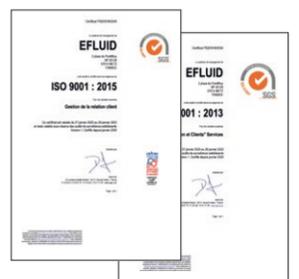
**40 M**  
DE POINTS DE  
SERVICE INTÉGRÉS,  
DONT 30 MILLIONS  
DE COMPTEURS  
COMMUNICANTS



**1,3 M**  
D'INTERVENTIONS  
PAR SEMAINE



**7 M**  
DE FACTURES  
HEBDOMADAIRES





## NOS FORCES

Dans un monde de l'énergie en perpétuelle évolution, la grande force d'efluid est sa capacité à s'adapter à son environnement et à l'organisation de ses entreprises clientes. Ses équipes ont su rester 100 % disponibles : face aux difficultés ou à l'arrêt de la relève terrain lors de la crise sanitaire, tous les clients ont bénéficié d'une adaptation sans faille d'efluid à cette situation particulière.

### Révéléateur de talents

efluid recrute en permanence de nouveaux talents pour accompagner son développement. Le dynamisme de ses ressources humaines et l'innovation sont également portés 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 est un véritable atout pour soutenir la performance, le dynamisme et l'agilité de l'entreprise. efluid accueille chaque année des étudiants en alternance jusqu'à bac +5 et de nombreux stagiaires.



### La reconnaissance par le référencement

efluid est référencée au niveau international par Gartner dans la catégorie Customer Information System pour Utilities et dans la catégorie Meter Data Management. Forte de sa croissance, efluid est également rentrée dans le palmarès des 100 plus grandes SSII françaises élaboré par Techin France.



### Des valeurs engagées

efluid est engagée dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale. Par son histoire et son implantation, l'entreprise est très impliquée dans le soutien à l'économie de son territoire et à sa transformation positive. Sa participation régulière à des événements socioculturels ou sportifs en est la preuve. De nombreuses actions sont également 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. Leur engagement en faveur de la biodiversité, via la Fondation UEM, contribue à cette ambition.



### 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.



## L'ESSENTIEL DES CHIFFRES EFLUID 2020



**50,5 M€**  
DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES



**+130**  
ACTIONS DE FORMATIONS  
ORGANISÉES



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



**2,8 M€**  
CONSACRÉS À  
L'INVESTISSEMENT

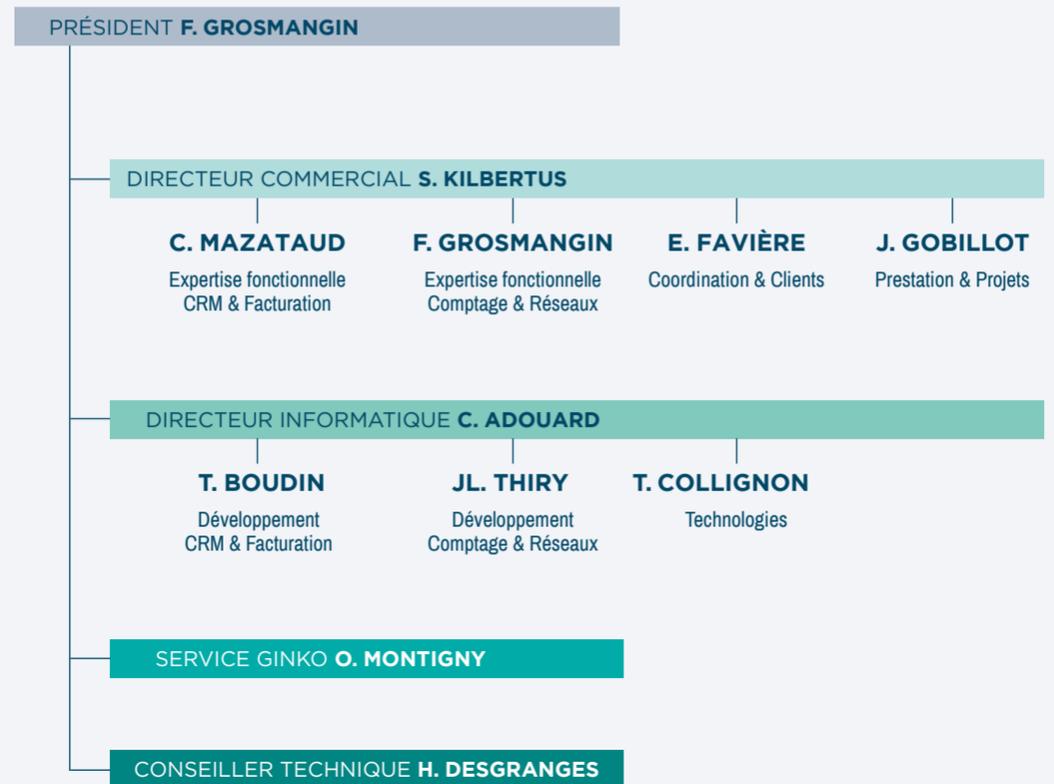


**232** SALARIÉS ET  
**150** COLLABORATEURS  
EXTÉRIEURS



**43 M** DE CLIENTS  
FINAUX GÉRÉS  
PAR EFLUID

### L'organigramme de la société efluid



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

**efluid.com**

ÉDITION JUIN 2021

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

graffiti