

LE MAG.

PAR proxelia

PLUS QU'UN FOURNISSEUR D'ÉNERGIE, UN PARTENAIRE.

Depuis 2006, notre équipe répond aux besoins en électricité et en gaz des entreprises de toutes tailles.

PROXELIA, c'est une équipe à taille humaine, qui fera toujours le maximum pour vous, ses clients.

REJOIGNEZ-NOUS
sur nos réseaux

Linked in facebook

MERCI!
POUR VOTRE CONFIANCE

WWW.PROXELIA.FR

LE MAG.

PAR proxelia

TOUJOURS
à vos côtés

P. 04

**LA CRISE
DE L'ÉNERGIE.**

INTERVIEW

P. 08

**LA FOURNITURE
D'ÉNERGIE, C'EST QUOI ?**

P. 12

**UN NOUVEAU SYSTÈME (SI)
PUISSANT ET POLYVALENT.**

P. 18

**L'ACTIVITÉ DU GESTIONNAIRE
DE RÉSEAU (GRD).**

ÉDITION N°1
2022/2023

**Great
Place
To
Work®**

Certified
MAI 2022-MAI 2023
FRANCE

VOUS SOUHAITEZ NOUS CONTACTER ?

Proxelia | 21 Rue des Cordeliers, 60200 COMPIÈGNE
Tel. 03 67 18 00 00 | www.proxelia.fr

04 08 12 16



La crise de l'énergie !

Découvrez les coulisses de la commercialisation d'énergie en temps de crise.

— Cyril A. et Nadège V.



La fourniture d'énergie

C'est fou à quel point c'est flou l'énergie. Enfin, c'était avant d'avoir lu cet article.

— Sébastien G.



Un nouveau système

Vous ne le voyez pas, et pourtant, c'est lui qui s'occupe de tout.

— Alexandre D.



L'ADV vous répond !

Son service fait le pont avec toute l'entreprise, vous le connaissez forcément.

— Lucie G.

LE MAG #1

18 22 24 26 30

Multi-GRD

Patrice vous explique tout ce que vous devez savoir sur les GRD.

— Patrice D.

Le label GPTW

Proxelia a obtenu un label en 2022 le fameux label GPTW !

— Benjamin B.

L'actu, en bref !

Un média gratuit, à jour de l'actualité et sympa à lire, c'est ici.

— Teddy L.

FAQ du moment

Vous avez des questions, voici les plus fréquentes.

— Emma R.

EPEX SPOT / EEX

Consulter les prix sur la bourse de l'électricité.

— Nadège V. et Teddy L.

2022.

EDITEURS

Directrice — Nadège N.
Conception — Teddy L.

CONTRIBUTEURS

— Cyril ARQUEY
— Alexandre DELCROIX
— Benjamin BAILLEUX
— Corinne COLLARDEY
— Patrice DE BOCK
— Lucie GERMAIN
— Sébastien GRADT
— Teddy LECLERC
— Nadège NOÉ
— Emma RAOULT
— Nadège VIELLARD

CONTACT

21 rue des Cordeliers
60200 COMPIÈGNE
e. contact@proxelia.fr
t. +33 (0)3 67 18 00 00

SITES WEB

— proxelia.fr
— lemag.proxelia.fr

MERCI.

**POUR VOTRE CONFIANCE
SANS CESSER RENOUVELÉE.**

BONNE LECTURE DU MAG !

Nadège Noé



POURQUOI LE MAG ?

— Depuis quelques mois également, nous travaillons à la conception de ce nouveau support : **LE MAG**.

L'idée est de vous donner toujours plus d'informations afin d'appréhender les enjeux et les éléments qui impactent les prix de l'énergie mais aussi vous informer des évolutions réglementaires, de vous informer sur les aides de l'Etat potentielles conformément à la Charte du Fournisseur signée avec le ministère, vous présenter le rôle des différents acteurs de la chaîne énergétique, nos actions de partenariat dans le tissu local associatif ou environnemental et également mettre en lumière le métier de nos clients.

Ces informations sont en évolution permanente et nous vous donnons une vision en ce mois d'Octobre avec les éléments en notre possession.

Grâce à notre relation de partenariat, nous essayons de trouver avec vous les meilleures solutions afin de passer cette période compliquée, construire l'avenir et gérer le quotidien à vos côtés.

Comptez sur nous pour vous accompagner et vous conseiller au mieux dans ces métiers de spécialistes.

CHERS CLIENTS, CHERS PARTENAIRES.

— Depuis plusieurs mois, tout notre système énergétique vit une période extrêmement tendue avec pour causes principales la baisse de la production nucléaire associée à la crise sur le gaz liée à la guerre en Ukraine.

Ces éléments induisent une hausse des prix jamais imaginée sur les marchés de l'énergie !

Nous avons atteint des niveaux de prix dix fois plus élevés qu'il y a un an.

Dans ce contexte, toute l'équipe est mobilisée pour vous accompagner au mieux dans vos renouvellements de contrats et continue quotidiennement à vous conseiller et vous proposer des solutions pour vos projets.

En début d'année, nous avons évolué vers un nouveau système informatique et conçu une facture permettant plus de lisibilité et vous amener au fil des mois à venir, de nouveaux services.

Comment tu as vécu la crise énergétique ?

En 2021, tout le monde a été surpris par cette augmentation, même les experts. Le dernier pic historique du marché date de 2008, avec la crise des subprimes et le prix était monté jusqu'à 80€/MWh, dans un contexte de crise internationale.

PERSONNE N'IMAGINAIT QUE LE PRIX DÉPASSERAIT LES 100€/MWH POUR ATTEINDRE JUSQU'À 400€/MWH EN DÉCEMBRE 2021, BIEN AVANT LE CONFLIT EN UKRAINE QUI DATE DE FÉVRIER 2022.

À partir du mois d'Octobre, la progression a été très forte, notre équipe était dans une situation d'attente et d'observation puisque nous étions sur des prix de marché historiquement haut. On se disait "Nous sommes dans un contexte inédit, cela va forcément baisser rapidement", sans grande inquiétude à cette période puisqu'il y a toujours de la spéculation sur le marché de l'énergie.

NOUS SOMMES TOUS DANS LE MÊME BATEAU. PLUS QUE JAMAIS, NOTRE MÉTIER PORTE TOUT SON SENS.

Comment tu expliques que les prix aient montés si haut sur le dernier trimestre 2021 ?

Il y a plusieurs facteurs, il faut rappeler le système de fixation des prix de marché. Nous sommes sur un marché Européen, c'est important, car beaucoup de clients ne comprennent pas ce qui justifie une telle hausse.

Puisque nous avons l'obligation d'être en offre de marché aujourd'hui (Fin des tarifs réglementés). Nous ne sommes plus sur un marché national, mais Européen : L'EEX. Le prix est fixé en fonction du "MERITE ORDER", nous avons plusieurs sources de production différente : nucléaire, hydroélectricité, gaz, charbon, etc. C'est la dernière source d'énergie appelée qui fixe l'intégralité du coût d'achat, cependant, nous avons connu de très fortes tensions sur le prix du gaz depuis 2021 avec des stocks faibles, des pipelines indisponibles, etc.

Ce qui a engendré de fortes augmentations sur le prix du gaz et étant donné que le prix du marché est fixé sur le gaz, le prix de l'électricité s'est envolé en même temps que le prix du gaz.

AU LIEU D'AVOIR UN PRORATA DES DIFFÉRENTES SOURCES DE PRODUCTION, AVEC UN LISSAGE. LE PRINCIPE DE FIXATION DU PRIX EST INDEXÉ SUR LA SOURCE DE PRODUCTION QUI COÛTE LE PLUS CHER.

En parallèle, le marché du CO2 a littéralement explosé, les producteurs doivent payer une "pénalité", ils achètent un droit à polluer (une taxe carbone). La contribution du marché du CO2 a battu des records en plus d'un coût d'achat historiquement haut. C'est la double peine pour les clients. Pour produire du gaz, il faut de l'électricité et il faut également le transporter.

Un contexte qui s'est tendu avec le conflit qui oppose la Russie et l'Ukraine, puisque la Russie est le premier exportateur de Gaz en Europe, s'est vu imposer des sanctions, ainsi qu'un embargo sur le pétrole par la communauté Européenne. Tandis que la Russie utilise le levier du gaz pour répondre aux sanctions.

Pour atteindre de nouveaux records avec des pics supérieurs à 1000€/MWh. Des infos consultables en toute transparence sur le site www.eex.com

Tu peux nous expliquer ce qu'est un temps de crise dans l'énergie ?

Il y a deux facteurs principaux :

- La montée des prix
- La durée (Cela va faire plus d'un an que le prix continue sa montée et cela fait plusieurs mois qu'il se situe à des niveaux extrêmement élevés).

Il faut préciser que tous nos clients ne sont pas impactés par cette hausse.

Chez Proxelia, plusieurs de nos clients ont signés des contrats jusqu'à 48 mois (4 ans) et sont protégés car, l'intégralité des consommations sont garantis à partir du moment où celui-ci s'engage sur la durée.

Certains de nos clients qui ont signé courant 2021 sont ainsi protégé jusqu'en 2025.

Pour les contrats qui arrivent à échéance en 2022, nous sommes obligés de faire des propositions de renouvellement sur les prix de marché en vigueur. Malgré ces prix de marché, nous limitons l'augmentation en faisant bénéficier nos clients de leur droit ARENH et des dispositifs d'aides applicables.

L'ARENH : C'EST L'ACCÈS RÉGLÉ À L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE HISTORIQUE.

Un dispositif réglementé par les pouvoirs publics qui permet aux fournisseurs alternatifs comme Proxelia de racheter de la production nucléaire Française à EDF.

Un prix d'achat cohérent par rapport au coût de production, qui permet de ne pas nous sourcer intégralement sur le marché. Cependant, les droits au nucléaire ne sont attribués que pour les consommations d'été.



CYRIL.

Cyril travaille dans le domaine de l'électricité depuis 2003, il a intégré Proxelia en 2016. Sa clientèle se compose principalement d'entreprises, PME-PMI, de collectivités locales et de groupements agricole. Il pilote un à plusieurs centaines de sites selon la typologie des clients.

Spécialiste en électricité, il s'occupe de répondre aux appels d'offre publique.

Cyril accompagne les clients industriels sur les projets photovoltaïques via le partenaire **RESERVOIR SUN** et les bornes de recharge pour les collectivités via le partenaire **C-CAR**. Il est membre du CSE de Proxelia et intervient régulièrement auprès des organisations du territoire pour présenter le fonctionnement du marché, le contexte réglementaire, etc.

LA CRISE



“ LA COMMERCIALISATION DE L'ÉLECTRICITÉ EST UN CHALLENGE PERMANENT POUR NOS ÉQUIPES DEPUIS 1 AN. ”

Pourquoi la production d'électricité coûte plus cher l'hiver ?

L'hiver, EDF met davantage de moyens de production en route : centrale gaz, fioul, charbon, etc. qui coûte plus cher à produire que le nucléaire. De plus, on ne peut pas leur faire bénéficier de droits ARENH qui leur permettrait d'équilibrer ce poste de dépense en hiver.

LA BONNE NOUVELLE DE L'ARENH.

Après avoir subi une période exceptionnelle de volatilité sur des marchés en forte hausse, les fournisseurs ont bénéficié d'une mesure exceptionnelle, avec une augmentation de 20% des droits ARENH qu'ils ont répercutés sur leurs clients. Le plafond de l'ARENH étant remonté à 120 TWh pour la période avril-décembre 2022.

NOTRE MISSION.

Notre job est de s'assurer que les clients puissent bénéficier des offres les moins haussières possibles en cas de renouvellement de contrat.

En achetant de l'énergie au bon moment sur les places de marché. Une mission difficile puisque le cours des prix est très volatile. Dans une même journée, nous pouvons observer des écarts de prix très importants.



Quelle attitude adopter pendant une telle période ?

Des période d'engagements les plus courtes possibles sur douze mois pour faire profiter à nos clients d'offres plus intéressantes l'année prochaine.

— Envoyer une proposition de renouvellement avec le comparatif du budget actuel qui arrive à échéance et celui du budget futur, pour qu'il puisse se projeter, répercuter les coûts, anticiper les futures coûts des consommations hivernales avec les détails.

— Trouver une/des méthode(s) alternative(s), des solutions isolantes, l'intégration de leds pour moins consommer.

Ce sont surtout les prix des consommations cet hiver qui vont impacter les clients.

— On passe du temps au téléphone, à communiquer avec nos clients, vulgariser la mécanique des prix d'achat, le fonctionnement du marché (EEX), les aides disponibles, afin de ne pas les laisser seuls dans cette période floue, les soutenir par notre disponibilité, et notre réactivité chaque jour.

— Aussi, leur expliquer que le fournisseur d'énergie ne peut vendre de l'énergie à perte, que la société a des responsabilités et que notre activité de fournisseur comporte son lot de risques, notamment sur les achats.

— L'objectif principal : limiter un maximum les consommations heures pleines (HP) en Hiver.

Concrètement, ça se passe comment un renouvellement ?

D'abord, Proxelia réalise une demande de cotation auprès de producteurs d'énergie sur des salles de marché. Puis, à titre nominatif, chaque producteur d'énergie s'engage sur la période définie dans la cotation à vendre de l'énergie à un prix fixe, déterminé au moment de l'achat.

Proxelia transmet ensuite l'offre à son client pour la période d'engagement souhaitée qu'il accepte où qu'il refuse. Une fois que le client a signé son contrat, le prix est bloqué pour assurer la fourniture du client et celui-ci est garanti sur la période d'engagement.

Nous avons pu constater plusieurs fournisseurs en difficulté, peux-tu l'expliquer ?

Ce sont des fournisseurs qui s'adressait généralement à une clientèle particulier, qui faisait beaucoup de pub, sur les réseaux sociaux, dans les médias qui annonçait des baisses importantes sur le tarif réglementé de vente (EDF) à destination du marché des particuliers.

IL SIGNAIT DES CONTRATS D'ABORD, MAIS RÉSERVAIT DE L'ÉNERGIE AU FIL DE L'EAU, ENSUITE.

Les fournisseurs alternatifs proposent des offres à prix de marché dont le prix se base sur le prix du kWh d'électricité. Cependant, beaucoup d'acteurs du marché n'avaient pas prévu cette hausse et ont dû acheter de l'énergie beaucoup plus cher. Ils doivent donc continuer à commercialiser leur énergie aux mêmes tarifs pour les clients ayant opté pour des contrats d'électricité à prix fixes. Pour y parvenir, ils n'ont d'autre choix que de payer leur électricité à un prix bien plus élevé sur les marchés.

Plus de 95% de notre clientèle est BtoB, notre impact sur le marché du BtoC a été réduit grâce à ce parti-pris historique.

NADÈGE V.

Elle travaille depuis 14 ans dans le monde de l'énergie, elle a pu observer toutes les évolutions liés à l'ouverture du marché de l'énergie.

Nadège travaille principalement avec des profils industriels (HTA : Haute Tension, alimentée en 20 000 volts) et des groupes (PME-PMI, des entrepôts, etc.)



— Nous encourageons tous nos clients à rester informé. Vous pouvez consulter les prix de l'énergie à tout moment sur le site www.eex.com/en/.

Nous réservons l'énergie au moment de la signature, ce qui permet de mieux appréhender le ratio bénéfice/risque.

Nous apportons également un accompagnement sur-mesure à nos clients et leur faisons bénéficier de tous les avantages réglementaires dont ils peuvent profiter pour les aider à surmonter cette période de crise énergétique dans les meilleures conditions. Il faut que les clients continuent de faire confiance à leur fournisseur.

Proxelia existe depuis 2006, nous sommes une société dont les actionnaires sont des Gestionnaires de Réseaux (GRD) qui existent depuis plus d'un siècle. Certes, nous ne sommes pas leader en marketing et en réseaux sociaux, cependant, nous sommes une entreprise pérenne qui a su se concentrer sur son coeur de métier, à savoir la fourniture d'électricité.



SÉBASTIEN.

L'ouverture des marchés fin des années 1990 en gaz naturel et en électricité a conduit à distinguer 3 métiers qui étaient intégrés dans quelques entreprises en situation de monopole sur leur territoire (EDF, Gaz de France et de nombreuses Entreprises Locales de Distribution) :

1. Production (électricité), achat & importation (gaz naturel)
2. Acheminement de l'énergie
3. Commercialisation & facturation de l'énergie consommée

La production d'électricité, l'importation de gaz naturel

En France, avec le monopole sur la construction et l'exploitation des centrales nucléaires - environ 70% de de l'électricité produite en France - et ses autres installations de production, EDF reste dominant sur le secteur de la production d'électricité.

Toutefois, depuis l'ouverture du marché à la concurrence, et avec le développement des énergies renouvelables, le nombre de producteurs indépendants d'électricité a augmenté. Peut-être êtes-vous vous même producteur, si vous avez installé des panneaux photovoltaïques sur votre site ou sur le toit de votre habitation !

Le prix de marché dépendant de l'offre et de la demande, celui-ci est décorrélé du coût de production, pour le meilleur et pour le pire, que ce soit pour les producteurs ou pour les

consommateurs (industriels, PME, particuliers...). Ceci est toutefois à modérer : depuis 2011, l'état français a mis en place un mécanisme appelé « ARENH » qui oblige EDF à céder aux fournisseurs une bonne partie de son électricité d'origine nucléaire à un prix reflétant son coût de production.

Malheureusement, avec la moitié des réacteurs nucléaires à l'arrêt, la part de cette énergie accessible diminue, les tensions sur les marchés augmentent... et les marchés flambent. L'état a également mis en place depuis novembre 2021 un « bouclier tarifaire », mais qui ne concerne jusqu'à ce jour que les particuliers.

Concernant le gaz naturel, la France n'ayant pas de gisement significatif (même plus aucun depuis 2013), et sauf

HISTORIQUEMENT, IL Y A 3 MÉTIERS DANS L'ÉNERGIE :

LA PRODUCTION, LE TRANSPORT ET LA FOURNITURE.

développement significatif de la filière biométhane, le gaz naturel reste un produit d'importation.

Avec l'ouverture des marchés du gaz fin des années 1990, il a été mis fin au monopole de Gaz de France (devenu Engie à la suite de la fusion avec Suez) notamment en ce qui concerne l'achat et l'importation de gaz naturel.

Toutefois, la politique de diversification et de sécurisation d'approvisionnement qui avait été construite par Gaz de France et qui a perduré avec Engie place la France dans une situation de dépendance à la Russie bien moindre que ses voisins. Les signaux de prix d'achat restent en revanche ceux du marché.

LA FOURNITURE D'ÉNERGIE

L'acheminement de l'énergie

Que ce soit pour l'électricité ou pour le gaz naturel, il est nécessaire d'acheminer l'énergie de son lieu de production ou respectivement de ses points d'entrée en France pour le gaz naturel, vers les lieux de consommation, de veiller à ce que les réseaux soient en capacité de le faire, de vérifier que pour chaque fournisseur, l'équilibre entre ce qui entre dans les réseaux, et ce qui en sort est respecté, et enfin, de compter l'énergie consommée par chaque « utilisateur ».

C'est là le rôle des opérateurs de réseaux : leur activité, leurs règles, leurs tarifs sont régulés, contrôlés par la CRE (commission de régulation de l'Énergie), et valent pour tous les fournisseurs.

Par analogie, avec le réseau routier :

- Les autoroutes de l'électricité sont gérés par la société RTE (filiale d'EDF). Celles du gaz par GRT gaz (filiale d'Engie) et par Terega filiale de Total pour le Sud-Ouest de la France.
- Les nationales et les départementales sont gérés pour l'essentiel (environ 95% du territoire) par ENEDIS (filiale d'EDF) en électricité et par GRDF (filiale d'Engie) en gaz naturel.

→ Pour une autre partie, par des Entreprises locales de Distribution (ELD), également appelées Distributeurs Non Nationalisés (DNN). Il en existe environ 140 en France en électricité dont les SICAIE de l'Oise et de la Somme et une vingtaine en gaz naturel, dont la SICAIE de la Somme.

La fourniture d'énergie et plus particulièrement de l'électricité.

Ce métier est précisément celui de Proxelia. Confondre producteur et fournisseur d'électricité est assez courant. Le fournisseur d'électricité commercialise l'électricité à ses clients : il construit une offre sur la base de produits disponibles sur les marchés de l'énergie, propose des services à ses clients autour des sujets de consommation, ceci en fonction de la connaissance qu'il a de ses clients, c'est-à-dire de vous et de vos besoins.

BON À SAVOIR : quel que soit le fournisseur d'énergie, la qualité de l'électricité est la même, car elle est assurée par les gestionnaires de réseaux. La différence entre les fournisseurs d'électricité réside donc dans leurs offres et leurs tarifs : les ressources exploitées pour produire l'énergie ne sont pas les mêmes selon les producteurs.

Comment les offres d'électricité sont-elles construites ?

Les gestionnaires de réseaux imposent aux fournisseurs de s'équilibrer au pas demi-heure : ceci signifie qu'un fournisseur va devoir fournir toutes les demi-heures de chaque jour la quantité exacte d'électricité que ses clients consomment. S'il ne le fait pas, il subira de la part des gestionnaires de réseaux une régularisation sur l'électricité en trop ou en moins sur la base d'un prix dit d'écart, plus ou moins proche du prix de marché.

La difficulté est qu'au moment où vous souscrivez une offre avec votre fournisseur, d'une part personne ne connaît avec exactitude ce que ce que vous allez consommer chaque demi-heure de votre contrat, et d'autre part, les produits achetés sur les marchés n'ont pas encore ce niveau de détails. À la date de l'offre qui vous est faite, le fournisseur va ainsi commencer par acheter des produits bien plus basiques comme des « blocs annuels » car seul ces produits sont disponibles.

Une fois l'offre signée, au fil du temps, le fournisseur va revendre une partie de ces blocs et en racheter d'autre, au pas de temps trimestriel puis au pas de temps mensuel, puis au pas de temps journalier et ainsi de suite, en fonction des produits disponibles sur les marchés et de la réévaluation de votre profil de consommation.

“ UN FOURNISSEUR ACHÈTE DE L'ÉLECTRICITÉ TOUTES LES 30 MINUTES SUR UN MARCHÉ QUI ÉVOLUE EN PERMANENCE. ”

Entre le moment où vous signez votre offre et le moment où il vous faut livrer l'électricité que vous consommez, bien des choses peuvent se passer sur les marchés. La fourniture d'électricité est un métier complexe, il faut en effet prévoir et anticiper les volumes de consommation d'énergie de ses clients toutes les demi-heures, en fonction de la nature de leur activité et de leurs habitudes, de leur hausse ou baisse de production, de la douceur ou de la rigueur du climat, et de nombreux paramètres, et faire évoluer ses achats ou revente d'électricité au fil de l'eau.

Le rôle du fournisseur est de simplifier ce processus très complexe pour apporter une offre simple et transparente et de transformer toutes ces données et incertitudes, en seulement quelques prix :

- PRIX POINTES (€/KWH)
- PRIX HEURES PLEINES SAISON HAUTE (€/KWH)
- PRIX HEURES CREUSES SAISON HAUTE (€/KWH)
- PRIX HEURES PLEINES SAISON BASSE (€/KWH)
- PRIX HEURES CREUSES SAISON BASSE (€/KWH)

Si un fournisseur d'énergie a pour finalité de satisfaire ses clients, pour cela il doit avant tout faire le lien entre un marché complexe et les besoins de ses clients, qui attendent de celui-ci des offres claires, lisibles, transparentes et sans surprise.

Pour acheter son énergie, le fournisseur s'approvisionne sur les marchés via des opérateurs.

Au moment où une offre est faite, il ne connaît pas exactement ce que vont lui coûter les achats qui serviront à fournir ses clients.

Vendre de l'électricité, un gestionnaire de données, de risque et d'incertitudes ?

1. En électricité, un fournisseur doit injecter sur le réseau ce que consomme ses clients toutes les 30 minutes et avoir acheté sur les marchés les quantités d'énergie correspondantes. Il sera pénalisé s'il ne le fait pas en payant des frais au gestionnaire de réseau de transport.
2. Au moment où votre fournisseur vous fait une offre, il ne peut pas acheter exactement ce que vous allez consommer. Tout simplement parce que le marché ne le propose pas encore : il doit en effet acheter des produits beaucoup plus simples qu'il devra transformer au fil du temps jusqu'à la veille, et tout simplement aussi parce qu'il ne sait pas exactement à ce moment ce que vous allez consommer le 8 juin 2023 entre 18h30 et 19h00.
3. Prévoir et anticiper les risques liés à ses prévisions et à la transformation incessantes de ses achats sur un marché très évolutif, c'est tout l'enjeu du fournisseur d'électricité. C'est un gestionnaire de données aussi puisqu'avec 8 760 heures dans une année, un fournisseur comme Proxelia doit gérer et agréger plusieurs centaines de millions de données.

La menace pour le fournisseur est de payer plus cher l'énergie qu'il a acheté que celle qu'il a vendu. Il doit évaluer ce que le client va consommer précisément et lui proposer des solutions adaptés à ses besoins pour gérer son risque. L'écoute, le conseil et l'analyse, la connaissance de ses clients sont des éléments essentiels chez un fournisseur d'énergie. C'est un métier.

4. Un contexte très agité : la reprise économique fin 2021, à laquelle a succédé la guerre en Ukraine, a créé d'énormes tensions sur l'énergie, nous plaçant dans une situation jamais vue avec des prix de marché qui ont bondi de 1000 % en deux ans. Plus compliqué pour un fournisseur en ce moment, le marché connaît des variations extrêmes, avec des hausses ou des baisses en quelques jours très supérieures à ce que coûtait l'énergie en 2021 ! A cela s'ajoute une réglementation très fluctuante, à comprendre, et à mettre en œuvre (modification de taxes, bouclier tarifaire, modification des modalités de l'ARENH, etc).



Qu'est-ce qui se passe en cas de dépassement de la consommation du client ?

En cas de dépassement de la consommation, le GRD va facturer au fournisseur l'écart entre ce qui a été acheté et ce qui est consommé sur le réseau avec un « prix d'ajustement ».

Proxelia assume et gère ce risque, sans répercussion pour ses clients.

Pourquoi les prix du gaz et de l'électricité sont liés ?

Dans une logique de marché, si la demande est forte et l'offre peu élevée, ce qui est le cas actuellement en électricité avec la faible disponibilité des centrales nucléaires, le marché envoie un signal de prix qui incite celui qui produit de l'électricité à partir de gaz naturel à faire tourner son installation.

Ce prix devient le prix de référence de l'électricité, quel que soit le moyen de production, et c'est ainsi que le prix de l'électricité devient en partie lié à celui du gaz.

Selon toi, quelles sont les perspectives ?

La situation est intenable pour nos clients qui doivent reconduire leur contrat d'énergie. C'est également le cas pour nos collectivités, nos finances publiques, pour l'économie de notre pays.

Sans revenir aux anciens monopoles, nous allons probablement connaître des logiques réglementaires du marché. Nous aurons aussi à relever le défi de construire une politique énergétique de long terme s'affranchissant des effets de marchés qui réagissent sur le court terme.

— En tant que PME, la société Proxelia comprend d'autant mieux les enjeux de ses clients. Dans un contexte énergétique hors-norme, notre préoccupation principale est d'être présent à vos côtés en tant que partenaire, pour traverser ensemble cette période très compliquée.

LE SYSTÈME D'INFORMATION

— Début 2022, l'équipe de Proxelia a effectué une transition essentielle pour la pérennité et le développement de l'entreprise en changeant de système d'information.

Une phase de transition qui a duré pendant tout le 1er semestre 2022, résultat d'une année de travaux dirigés par Alexandre, responsable du système d'information avec le soutien inconditionnel de Julien et de toute l'équipe Proxelia.

Proxelia vient de changer de système d'information (SI) en 2022, pouvez-vous nous expliquer Alexandre en quoi le SI est stratégique pour Proxelia et l'impact de ce changement pour les clients ?

Le système d'information est la clé de voute d'un fournisseur d'énergie, c'est l'élément central qui permet d'intégrer l'ensemble des variables (électricité et options associés, frais et prestations, taxes et contributions locales, évolutions réglementaires, etc.) pour être en capacité de calculer précisément les données de consommation, synthétiser les données et facturer correctement les clients sur un/plusieurs site(s).

Un client attend de son fournisseur qu'il lui envoie une facture tous les mois, que celle-ci arrive à temps, qu'elle soit basée sur des données fiables et à jour des dernières évolutions réglementaires. Pour réaliser cela, le système d'information doit intégrer dans les meilleurs délais, les modifications des structures tarifaires.

Certains de nos clients viennent chez Proxelia pour résoudre des problématiques spécifiques aux Gestionnaires de Réseaux (GRD).

Par exemple : Une entreprise multisites, sur une zone desservie par une Entreprise Locale de Distribution (ELD) et ENEDIS.

Le client attend de son fournisseur que tous les sites soient facturés sur la même base et sur la même décomposition du TURPE, pour la même période.

Chez un fournisseur lambda, vous recevrez plusieurs factures différentes sur des périodes différentes de calcul du TURPE. Tandis que chez Proxelia, tous les sites seront sur la même base, avec une facture unique. Un avantage concurrentiel rendu possible, grâce à notre nouveau système d'information.

Comment ça marche ?

En automatisant les traitements qui dépendent du/des GRD concernés sur une zone spécifique, nous recalculons automatiquement les composantes du TURPE via un algorithme créé par nos équipes.

Cela évite de pouvoir traiter manuellement les données de chaque GRD, d'automatiser avec précision le calcul de l'acheminement et de délivrer un service clé-en-main à nos clients puisque tous les sites sont facturés sur un même référentiel d'acheminement, peu importe le/les GRD concernés sur la zone de desserte.

Très concrètement, le changement du SI a apporté quoi pour les clients ?

La mission du SI est d'agréger des données complexes pour simplifier la facture et apporter une expérience positive aux clients.

Toute la chaîne des données est traitée automatiquement avec une grande précision pour en faciliter l'exploitation par notre équipe. De plus, les clients auront accès à de nouveaux services dans l'avenir pour gérer, piloter, optimiser leurs données de consommation avec le développement d'un espace client premium.

Pour résumer, en trois points :

- La régularité des factures.
- Des factures uniformes et claires.
- La simplification de la facture en affichant uniquement les informations utiles pour le client, un véritable gain de temps.

LES CLIENTS ATTENDENT DE LEUR FOURNISSEUR UNE PERSONNALISATION DE LA RELATION CLIENT.



UN OUTIL PUISSANT.

Ce nouveau système est prévu pour durer combien de temps ?

Notre outil permettra de répondre à l'ensemble des évolutions du marché de l'électricité et du gaz pour la prochaine décennie.

Il nous permettra de répondre aux appels d'offres complexes sur lesquelles notre outil se positionnera.

Notre système est scalable et duplicable pour répondre aux enjeux techniques et fonctionnels de n'importe quelle organisation.

Enfin, celui-ci permet de gérer d'automatiser des informations complexes, pour éviter de la faire supporter sur nos clients et sur notre équipe.

Tout le monde est gagnant.



“ NOS CLIENTS ATTENDENT DE NOUS UNE RELATION PRIVILÉGIÉE, AINSI QUE DES OUTILS POUR ÊTRE AUTONOME DANS LA GESTION DE LEURS DONNÉES. ”

Avec votre expérience, qu'attendent les clients de Proxelia en 2022 ?

Ils souhaitent des exports sur-mesure à leurs besoins, pouvoir ajuster les variables eux-mêmes, des méthodes d'envoi de factures spécifiques. L'objectif de Proxelia est pouvoir répondre aux attentes de ses clients afin d'apporter une palette de services supplémentaires.

Grâce à ce nouvel outil, il n'y a pas de limite, même avec les demandes les plus spécifiques. Nous sommes en capacité d'apporter à nos clients une réponse favorable avec de faibles coûts, puisque nous maîtrisons tous les flux d'informations. Nous prévoyons également de développer un espace client « **PREMIUM** » à court terme.

POURQUOI AVOIR CHOISI HAULOGY ?

La solution a été pensée pour être très ouverte, l'interopérabilité du système avec de multiples **WEB SERVICES** a permis de créer un système unique avec toutes les solutions que nous souhaitons intégrer au projet. Une stratégie d'ouverture payante puisqu'elle permet à Proxelia de s'interfacer avec tous types d'application aujourd'hui. Il n'y a aucune limite technique.

Autre grande évolution, le système de gestion par événement nous permet de pouvoir gérer une grande volumétrie d'informations, en permettant aux serveurs de fonctionner en tâche de fond, le système d'information (SI) fonctionne en totale autonomie.

Nous avons également intégré des outils de **BUSINESS INTELLIGENT** pour limiter les actions manuelles, automatiser la

saisie d'informations, capable de déclencher des conversions, des adaptations.

L'idée est d'être capable de gérer toutes les particularités des GRD, ainsi que toute les spécificités des clients et la complexité des demandes, sans impacter l'équipe. C'est également la possibilité de produire des documents hyper-personnalisés. Nous avons développé des documents uniques (facture, contrat de vente, etc.) en interne pour proposer une nouvelle expérience à nos clients.

Chez Haulogy, il n'y a pas de **DETTE TECHNIQUE** (des tests unitaires sont effectués, les règles de codage sont respectées, le code est commenté et documenté), ce qui favorise des développements rapides et qualitatifs avec une grande

L'espace client est gratuit et les fonctionnalités sont optimales pour le moment. Le développement d'un espace premium va permettre aux professionnels, plus gros consommateurs d'énergie de traiter des données plus pointues et de leur mettre à disposition des exports spécifiques, avec la possibilité de visualiser et croiser les données, comparer des sites de consommation via les PDL/PRM, intégrer des alertes et des notifications, personnaliser son interface et améliorer l'expérience utilisateur en fonction de ses besoins.

En résumé, l'espace client PREMIUM sera un outil de pilotage de son/ses contrat(s) qui permettra aux clients d'analyser toutes les données liées à la consommation de son/ses site(s). L'avenir est prometteur !

stabilité (il y a très peu de bugs), les équipes sont réactives. De plus, Haulogy travaille sur une technologie bien spécifique qu'ils connaissent parfaitement, et surtout, qui répond au cahier des charges de ses clients.

Haulogy met à notre disposition sa suite de logiciels dédiés qui s'intègrent parfaitement à l'activité de fournisseur, en couvrant les activités de comptabilité, le recouvrement, l'avant-vente, le commerce, etc.

Enfin, nous avons choisi Haulogy sur une grille de 160 points de comparaison, avec une pondération selon la priorité de chaque fonctionnalité dans le système. Cela nous a permis de comparer les solutions du marché sur un nombre de points avec un score total, et un budget en face.



Le changement du SI a apporté plus de services avec un outil fiable et performant, qui assure la pérennité de l'entreprise à terme. Avec Haulogy, un partenaire agile et solide qui agrège toutes les données réglementaires et propriétaire d'une solution sans dette technique, à la pointe dans leur domaine.

C'est aussi, la maîtrise des données de nos clients dans la transparence, le respect de la RGPD et plus globalement, une véritable révolution pour notre équipe interne dans l'automatisation des flux d'informations.

Un projet complexe qui a nécessité plus de 5000 heures de travaux, plus de 750 tickets dans JIRA (plateforme de suivi de projets), également environ 1500 cafés, une bonne cinquantaine de sueurs froides, et surtout, une très grande satisfaction à la fin du projet, consécration de 18 mois de travaux.

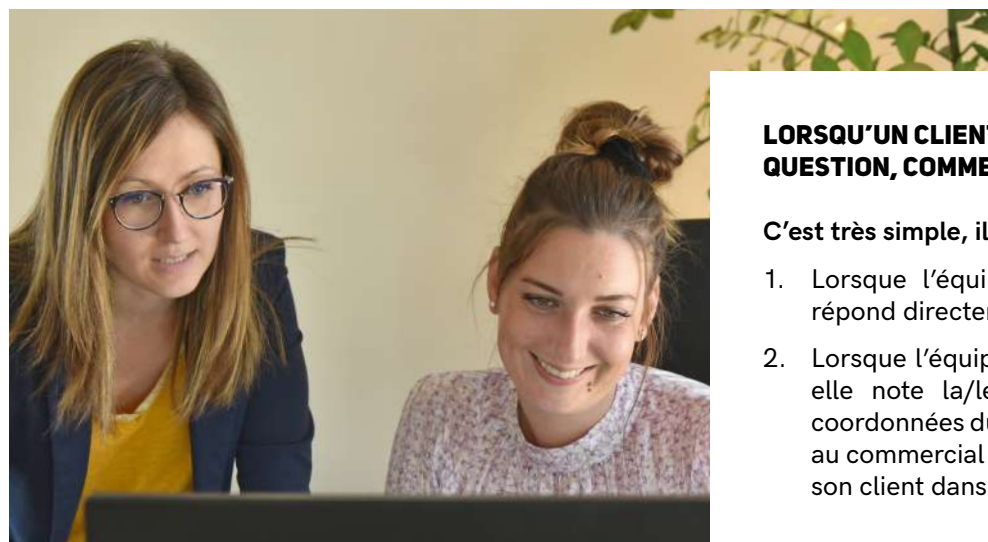
LA CRISE ÉNERGÉTIQUE

Vous proposer ce qui se fait de mieux aujourd'hui dans le domaine de l'énergie, voici ce qui a animé notre équipe pendant toute l'année 2021-2022. Des projets passionnants, exigeants techniquement, qui cependant nous permettent d'atteindre un nouveau stade de développement pour nos clients et pour l'équipe.

ALEXANDRE

— Merci à toutes et tous pour votre patience ainsi que votre compréhension pendant la phase de transition que nous avons connu sur le 1er trimestre 2022.

“ LE RÔLE DE L'ADV EST DE FAIRE LE PONT ENTRE LE SERVICE COMMERCIAL ET LA FACTURATION. ”



LORSQU'UN CLIENT VOUS POSE UNE QUESTION, COMMENT ÇA SE TRADUIT À L'ADV ?

C'est très simple, il y a deux possibilités :

1. Lorsque l'équipe connaît la réponse, elle répond directement (4 fois sur 5).
2. Lorsque l'équipe ne connaît pas la réponse, elle note la/les questions, ainsi que les coordonnées du client et transfère la requête au commercial dédié pour qu'il/elle rappelle son client dans la foulée.

L'ADV VOUS RÉPOND

C'EST QUOI L'ADV* ?

L'équipe ADV de Proxelia est présente afin d'assister vos interlocuteurs dédiés sur toutes les parties administratives liées au contrat de fourniture d'électricité.

Bien entendu, l'interlocuteur commercial conserve l'ensemble de la relation client et la technicité liée aux contrats d'énergie.

*ADV : Administration des Ventes

L'avantage, c'est que nous connaissons très bien nos clients. L'ADV arrive en 2^{ème} ligne, en support après le commerce. Notre service peut répondre à 80% des questions.

En cas d'indisponibilité du commercial, l'équipe se fait un plaisir de répondre à vos questions. N'hésitez pas à contacter Lucie, Benjamin, Emma, Corentin ou Margaux.

— TEL : 03 67 18 00 00
— MAIL : ENTREPRO@PROXELIA.FR



— Si vous rencontrez des difficultés, envoyez un e-mail à adv@proxelia.fr, Lucie | Benjamin | Emma | Corentin ou Margaux vous répondrons dans les meilleurs délais (48h max).

— Lucie à 25 ans, elle a été embauchée en tant qu'assistante administrative et commerciale, il y a 5 ans. Elle a une formation d'assistant manager.

Lorsque tu es entrée au service ADV en alternance, quelle était ta mission ?

— Le rôle de l'ADV est de faire le pont entre le service commercial et la facturation.

Je m'occupais de la partie administrative des commerciaux pour qu'ils puissent se concentrer sur leur cœur de métier : la rédaction des offres, les renouvellements des contrats, faire le lien avec le service facturation.

Depuis, ta mission au sein de l'équipe a évolué ?

— Oui, depuis 2019 je suis devenue tutrice. J'ai pu former un collaborateur en alternance par an et consolider mon équipe. Cette année, nous recrutons deux nouveaux collaborateurs.

L'ADV arrive en 2^{ème} ligne, en support administratif, après le commerce. En pilotant le service ADV, je m'occupe d'animer les réunions avec les commerciaux et du suivi des demandes clients, je participe à la mise en place des processus, ainsi qu'à l'amélioration continue des outils déployés en interne ; la rédaction des contrats et des renouvellements, ou encore, l'inscription aux salons sur notre secteur géographique.

EN BREF,

L'ADV permet de répondre à toutes les questions des clients et les accompagner, après avoir souscrit chez Proxelia.

Notre équipe vous propose un résumé des questions les plus fréquemment posées par nos clients à la rubrique FAQ en **page 26**.

QU'EST-CE QU'UN GRD ?

Le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) a un rôle primordial dans le fonctionnement des réseaux de distribution d'énergie. Le GRD a pour mission d'assurer le développement, le fonctionnement et la maintenance du réseau de distribution, qu'il le met ensuite à disposition des fournisseurs d'énergie.

Les gestionnaires de réseaux principalement présents sur le territoire français sont : Enedis (anciennement ERDF) pour l'électricité et GRDF pour le gaz naturel. L'activité du gestionnaire de réseau est régulée et non soumise à la concurrence, contrairement au marché de la fourniture d'énergie. C'est un organisme régulateur qui veille à l'activité des GRD et qui encadre les coûts et la transparence des prix.

L'ACTIVITÉ DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU EST RÉGULÉE ET NON SOUMISE À LA CONCURRENCE.

GRD

— Des ELD (Entreprises locales de distribution) assurent elles aussi le développement et le fonctionnement du réseau de distribution. Ces dernières opèrent sur une zone précise du territoire.



PATRICE

— 36 ans au service de clients dans l'Énergie. Commercial dédié PME-PMI, notamment dans le secteur agricole. C'est également l'interlocuteur technique pour les demandes de raccordements et d'évolutions des installations.

Quelle est la relation entre Proxelia et les Gestionnaire de Réseaux de Distribution ?

D'abord, il n'y a aucune relation de négoce avec les GRD. Ils ont pour mission de distribuer l'énergie, d'entretenir les réseaux, de faciliter l'accession au raccordement de nouveaux points de livraison, de dépanner et de relever les compteurs et de réaliser l'ensemble des publications informatiques aux différents acteurs.

L'ouverture du marché leur a permis de fonctionner avec les fournisseurs qui ont signé un contrat avec eux.

Quel est le process avec les GRD ?

Quand Proxelia reçoit une demande de fourniture sur un secteur, le fournisseur contacte le GRD et lui indique qu'il a un raccordement à effectuer sur sa zone de desserte, qu'il souhaiterait louer son réseau pour livrer son client.

L'énergie qui va transiter sur leur réseau va être facturé à Proxelia par le GRD, car il s'occupe de l'acheminement de celle-ci, le GRD facture cette énergie qui transite sur le réseau pour arriver chez le client.

Pourquoi Proxelia s'est orienté vers la spécialisation multi-GRD ?

Proxelia est basé à Compiègne dans les Hauts-de-France, une région avec un passif rural historique. Il y a beaucoup de GRD présents sur le territoire : SICAE de la Somme, SICAE OISE, régie de Montataire, Gazelec, etc. Nous avons commencé à établir des relations de partenariat avec nos actionnaires et avec les organisations du territoire, puis, nous avons élargi notre périmètre progressivement.

Comment ça se passe concrètement un partenariat avec un GRD ?

Lorsque l'on signe un contrat GRDF avec un GRD, on peut accéder à l'ensemble des points de livraison du GRD, que ce soit pour les clients professionnels ou les particuliers.

Lorsque vous rejoignez Proxelia, vous rejoignez un des plus grands réseaux de GRD de France. Proxelia est active sur près de 60 GRD différents à ce jour.

Quelles sont les répercussions techniques d'un tel réseau en interne ?

Travailler avec un réseau de différents GRD de France a été un véritable challenge technique pour nos équipes.

Depuis sa création, Proxelia a dû investir progressivement dans une infrastructure informatique complexe, et développer des outils sur-mesure pour s'adapter à l'ensemble des fonctionnements et méthodes de chaque GRD.



LE SAVIEZ-VOUS

— Proxelia est un des rares fournisseurs en France à avoir des contrats d'utilisation des réseaux (GRDF) avec beaucoup de gestionnaires de France.

Que ce soit avec ENEDIS ou avec des petites régies dans les Alpes, des SICAE, c'est une réelle valeur ajoutée pour les clients.

“PROXELIA, FOURNISSEUR MULTI-GRD DE FRANCE.”

— Le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) est l'organisme qui entretient et développe le réseau de distribution d'électricité ou de gaz, et le met à la disposition des fournisseurs.

Le gestionnaire de réseau de distribution est également responsable de la qualité de l'électricité pour cela il doit entretenir et développer les réseaux pour permettre aux nouveaux clients de se raccorder. Il assure les services de dépannage, d'urgence, mais aussi la relève des compteurs. Il doit garantir un accès non discriminatoire aux différents fournisseurs d'énergie.

Tous les fournisseurs sont-ils compatibles multi-GRD ?

Aujourd'hui, des fournisseurs très connus comme Engie ou Total rencontrent des difficultés à se positionner sur certains profils clients, car il est difficile pour eux d'automatiser les traitements.

La CRE (Commission de Régulation de l'Énergie), a commencé à harmoniser le fonctionnement des GRD pour faciliter la collaboration entre fournisseur et GRD.

Malgré tout, Proxelia a été l'un des premiers fournisseurs à pouvoir absorber toutes les informations provenant de tous les GRD et ainsi, être en capacité de traiter quasiment tous les cas spécifiques sur le territoire Français.

Proxelia, 1er fournisseur multi-GRD de France

Proxelia est l'un des rares fournisseurs en France à avoir des contrats d'utilisation des réseaux (GRDF) avec presque tous les gestionnaires de France. Que ce soit avec ENEDIS ou avec des petites régions dans les Alpes, des SICAE (électricité de Strasbourg par exemple), c'est une réelle valeur ajoutée pour les clients.



NOUS FAISONS LE LIEN AVEC LES GRD, AUSSI.

Les SICAE (ELD) ont le même statut qu'ENEDIS, elles sont gestionnaires de réseau d'électricité et également fournisseur d'énergie, revendeur au tarif de l'état (puisque historiquement il n'y avait qu'EDF qui revendait au tarif de l'état : anciennement les tarifs bleu, jaune, vert).

Proxelia a été édifié pour que les clients historiques sur les zones de distribution du secteur puissent continuer de fonctionner avec une structure régionale qui propose des offres de marché.

Beaucoup de GRD ont créé leur filiale pour vendre de l'énergie puisqu'ils ne pouvaient plus vendre au tarif réglementé de l'état (électricité de Strasbourg, Gazelec, électricité de bordeaux, etc....) Proxelia est une société de commercialisation des SICAE de l'Oise et de la Somme qui hérite d'une histoire de plus de 100 ans dans la distribution d'énergie.

LES SICAE (ELD) ONT LE MÊME STATUT QU'ENEDIS, ELLES SONT GESTIONNAIRE DE RÉSEAU.



Le client final entretient-il une relation avec le GRD ?

Tant que le client n'a pas de besoin spécifique, il ne fera pas appel au gestionnaire, sauf concernant les cas particuliers suivant : le dépannage et l'urgence 24h/24 et 7J/7.

En règle générale, le GRD intervient au début de la relation, au raccordement du client.

1. Soit le client appelle le GRD qui va s'occuper directement du raccordement : l'étude chiffrée, l'impact réseau et réalisera les travaux pour le raccordement du client.
2. Soit le client appelle le fournisseur pour qu'il gère la relation avec le GRD afin qu'une étude de raccordement et un devis soient réalisés.

De nos jours, le fournisseur centralise majoritairement les demandes de raccordement et s'occupe de la mise en relation le client avec le GRD. C'est une interface.

Un GRD mettra en service une installation sous 2 conditions :

1. Avoir un contrat de fourniture avec un fournisseur d'énergie.
2. Que son installation soit conforme aux règles en vigueur pour obtenir une attestation : Consuel et/ou Qualigaz.

Nb : Le client ne contacte pas le fournisseur en cas de panne puisque c'est la mission du GRD d'assurer le bon fonctionnement et la maintenance du réseau d'électricité. Cependant, pour une modification de puissance par exemple ou un changement d'option tarifaire, il faut se rapprocher de son fournisseur car le lien est contractuel et celui-ci s'occupera des démarches auprès du GRD.

Est-ce que la compétence multi-GRD confère à Proxelia un avantage concurrentiel ?

Prenons l'exemple d'un prospect qui démarre la souscription d'une offre d'énergie auprès d'un fournisseur concurrent, jusqu'au renseignement du point de livraison de celui-ci.

Le fournisseur concurrent se rend compte que le prospect est sur une zone alimentée par une régie ou une SICAE et l'informe qu'il ne peut donner suite à sa demande.

Ce qui crée dans l'esprit du prospect une forme d'obligation vis-à-vis des fournisseurs avec lesquelles nous sommes en concurrence, étant donné que Proxelia est parfois le seul fournisseur sur une zone géographique à être capable de répondre favorablement à leur demande.

En réalité, le marché est ouvert à tous les fournisseurs. Cependant, tous ne sont pas capables de répondre techniquement, lié aux spécificités de la zone de desserte et des GRD de la zone.

LE MÉDIATEUR NATIONAL

Il stipule : « Depuis plus de 10 ans, le marché est ouvert à la concurrence mais rien n'oblige les fournisseurs alternatifs à proposer des offres sur tout le territoire.

L'union européenne (UE) encourage la concurrence, il n'est pas possible de la rendre obligatoire ! Afin de développer la concurrence dans les zones desservies par les ELD, des travaux sont en cours au niveau national ».



BENJAMIN.

— Il est en licence professionnelle dans les métiers de l'entrepreneuriat à Proméo Formation sur Compiègne, en alternance chez Proxelia en tant qu'assistant commercial depuis 2019.

Je suis chez Proxelia depuis 3 ans, c'est une société dans laquelle je me sens bien, à ma place. Quand je suis arrivé, l'équipe m'a accueilli à bras ouverts, on m'a intégré, formé, on m'a accordé des responsabilités.

On passe plus d'un tiers de notre vie à travailler, autant que ce soit dans les meilleures conditions. Le bien-être au travail est notre priorité, surtout notre génération. J'entends souvent mes collègues de l'école

parler de leur entreprise. Parfois, les retours sont positifs et dans d'autres cas, c'est bien plus compliqué. L'obtention de ce label est pour moi, une manière noble de mettre ma pierre à l'édifice et de remercier ma tutrice, Lucie, ainsi que Nadège, notre Directrice Générale, pour m'avoir fait confiance, et m'avoir donné les moyens de m'épanouir à mon poste, depuis le début de l'aventure.

POUR 1 AN.

— GPTW permet de sonder les employés d'une société, en toute transparence et d'être reconnu pour sa culture d'entreprise, en plus de la capacité de la direction à savoir piloter les changements.

La certification récompense les organisations où il fait bon travailler. Elle est remise dès la clôture du projet, pour une durée de 1 an.

“ JE NE VIENS PAS TRAVAILLER AVEC LA BOULE AU VENTRE, JE SUIS HEUREUX DE VENIR BOSSER. ”

— GPTW récompense les organisations où il fait bon vivre grâce à son parcours certifiant, concrétisé par un label et à la publication annuelle de son palmarès des “Best Workplaces”.

Un terme est de plus en plus valorisé par les entreprises, des startups aux grands groupes en passant par les TPE-PME, qui ont pris conscience de la nécessité d'investir pour mettre en œuvre une communication adaptée pour attirer et conserver les talents. D'où la nécessité de maîtriser ces informations en développant un discours transparent et attractif, valorisant la culture de l'entreprise et ses engagements (notamment en termes de RSE).

Plus l'image de l'entreprise est positive, plus elle a des chances d'attirer les profils dont elle a besoin pour accompagner sa croissance.

BIEN-ÊTRE.

COMMENT ÇA SE PASSE ?

D'abord, l'équipe GPTW réalise plusieurs entretiens en visio pour nous expliquer en détails le processus de la prestation, ils scrutent nos besoins pour identifier que le parcours du label correspond bien à l'objectif recherché.

Ensuite, j'ai informé l'équipe, sur la nature du label et sur le déroulement de la prestation lors d'une réunion mensuelle. Puis, nous avons initié une phase de test, pour vérifier le fonctionnement de la plateforme, avant de lancer les questionnaires définitifs.

Pour être certifiée, une organisation doit obtenir un score minimum de 65% de réponses positives à l'enquête “Trust Index”.

Un questionnaire adressé à l'ensemble des collaborateurs pour évaluer leur perception de la qualité de vie au travail, 60 questions fermées et 2 questions ouvertes.

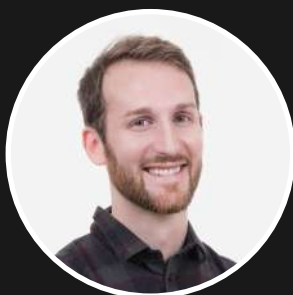
En tout, l'enquête dure 2 à 3 semaines en fonction des taux de retours. Enfin, après le traitement des données par GPTW, nous avons reçu les résultats, avec notre note globale et un certificat officiel délivré par le président de GPTW.

L'OBJECTIF DU LABEL ?

Créer une meilleure société en aidant les organisations à devenir des “meilleurs endroits où travailler”.

La structure existe depuis 2002 en France, les équipes de GPTW ont interrogé plus de 100 millions de salariés à travers 60 pays.





**DES ARTICLES COURTS, EFFICACES
ET AGRÉABLES À LIRE, C'EST LA
PROMESSE DU MAG.**

TEDDY.

C'EST QUOI LE MAG DIGITAL ?

Un média destiné aux entreprises qui souhaitent rester connecté à l'actualité, sans siphonner le web ou s'abonner au top 100 des journaux.

Sur ce magazine, pas de chichis ou de termes alambiqués, nous publions des infos de qualité autour de l'énergie, en bref et accessibles pour tous les professionnels.

L'accès à l'information est gratuit bien entendu, c'est un service que notre équipe a souhaitée mettre en place pour mieux informer nos clients suite à la période que nous connaissons.

L'énergie est un domaine flou pour bon nombre de professionnels. Plus que jamais, il est devenu nécessaire de vulgariser certaines thématiques pour mieux comprendre les mécanismes, savoir de quoi on parle précisément : les enjeux géopolitique, identifier les organisations en place, les investissements en cours, l'évolution de la réglementation, les aides disponibles ou encore, l'état de la situation, etc.

**“ PLUS QUE JAMAIS, IL EST DEVENU
NÉCESSAIRE DE VULGARISER CERTAINES
THÉMATIQUES POUR MIEUX COMPRENDRE. ”**

COLLER À L'ACTUALITÉ

Tous les chefs d'entreprises le savent, la bonne information, c'est la clé qui permet de prendre les bonnes décisions, au bon moment.

C'est la raison d'être du **MAG DIGITAL**, une URL à ajouter à vos favoris dans les meilleurs délais.

— lemag.proxelia.fr

LE FORMAT DU MAG DIGITAL ?

Vous n'avez pas beaucoup de temps et vous trouvez que les articles sur l'énergie sont souvent soporifiques. C'est pour cette raison que nous vous proposons ce nouveau format.

Des articles courts (1 à 3 minutes de lecture), efficaces et agréables à lire, c'est la promesse que nous vous faisons à travers ce **MAG**.

N'attendez plus, rejoignez-nous, réagissez à l'actualité et partager nos articles sur LinkedIn et/ou Facebook. **Toujours à vos côtés !**

LE MAG DIGITAL

LEMAG.PROXELIA.FR



“ NOUS SOUHAITONS QUE L'ÉNERGIE SOIT TOUJOURS UN SUJET SIMPLE POUR VOUS. ”

— L'avantage d'avoir recours à une société à taille humaine, c'est que vos priorités sont également les nôtres. Nous faisons évoluer nos services en fonction des besoins exprimés par nos clients. Le service ADV vient de recruter 2 nouveaux collaborateurs en septembre pour consolider son effectif et poursuivre l'amélioration continue de la relation client.

Nous allons également développer la section FAQ sur le site web, via le lien faq.proxelia.fr à l'avenir, pour que les clients puissent obtenir immédiatement une grande partie des réponses à leurs questions. Le service sera disponible courant 2023.

FAQ

— L'ADV est le service qui fait le pont entre l'interlocuteur commercial dédié et notre clientèle. Notre équipe répond à vos questions fréquentes.



EMMA

— Emma a 19 ans, elle prépare un BTS Gestion de la PME en alternance en tant qu'assistante commerciale et répond aux demandes suivantes : mise en service, récupération des données de consommation clients, duplicata de factures, préparation des feuillets de gestion, cotation, etc.

DUPLICATAS DE FACTURE

Les duplicatas des factures peuvent être téléchargés sur votre espace en ligne :

— www.proxelia.fr/espace-client/

RÉSUMÉ DES CONSOMMATIONS

Vos historiques de consommation sont disponibles sur votre espace en ligne :

— www.proxelia.fr/espace-client/

LES FACTURES

Si vous rencontrez des difficultés sur la compréhension de vos factures, nous sommes à votre disposition pour vous répondre. N'hésitez pas à nous solliciter.

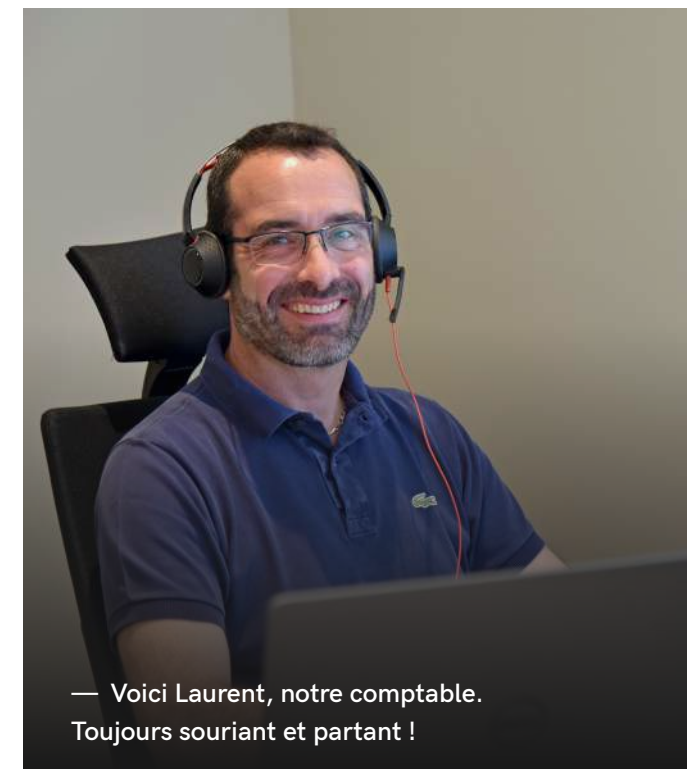
LE RENOUELEMENT DE MON CONTRAT

Pour les contrats professionnels, nous vous faisons parvenir une offre de renouvellement, avant l'échéance de celui-ci.

Pour toutes demandes de renouvellement merci de faire parvenir une demande à votre interlocuteur dédié ou à adv@proxelia.fr.

DES DIFFICULTÉS ?

Envoyez un mail à adv@proxelia.fr
Lucie, Benjamin, Emma, Corentin ou
Margaux vous répondrons dans les 48h.



— Voici Laurent, notre comptable.
Toujours souriant et partant !

J'ai une demande de prestation à réaliser auprès du Gestionnaire de Réseau (GRD), comment procéder ?

Vous pouvez envoyer un mail à adv@proxelia.fr en expliquant votre besoin et nous vous recontacterons par e-mail ou par téléphone.

Exemple : séparation de réseau, réclamation à la suite d'une coupure. L'équipe ADV traitera votre demande ou la transmettra à votre interlocuteur dédié.

NOTRE ÉQUIPE SE FERA UN PLAISIR DE RÉPONDRE À TOUTES VOS DEMANDES, NOUS SOMMES LÀ POUR ÇA.

ADV@PROXELIA.FR

LIENS UTILES.

— WWW.RTE-FRANCE.COM

Pour connaître en temps réel la production en France

— WWW.ENEDIS.FR

Le premier Gestionnaire de réseaux d'électricité de France

— WWW.PROXELIA.FR

Le fournisseur des Hauts de France

— WWW.ENERGIE-MEDIATEUR.FR

Autorité publique indépendante, le médiateur national de l'énergie a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

— WWW.CRE.FR

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) veille au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz en France, au bénéfice des consommateurs finals et en cohérence avec les objectifs de la politique énergétique.

— WWW.ENERGIE-INFO.FR

Comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel

— WWW.ADEME.FR

Agence de la transition écologique

— WWW.LEGIFRANCE.GOUV.FR/JORF/ID/JORFTEXT000046349558

Décret n° 2022-1279 du 30 septembre 2022

Aide visant à compenser la hausse des coûts d'approvisionnement de gaz naturel et d'électricité des entreprises particulièrement affectées par les conséquences économiques et financières de la guerre en Ukraine

— WWW.ECONOMIE.GOUV.FR/PLAN-RESILIENCE-ECONOMIQUE-SOCIALE-GOUVERNEMENT

Un plan qui s'adresse à tous les Français, particuliers comme professionnels.

Celui-ci prévoit ainsi diverses mesures de soutien financier pour faire face à la hausse des prix de l'énergie et de l'essence.

DÉCOUVREZ NOTRE WEB TV

Régulièrement, nous partons à la rencontre de nos clients pour présenter leur activité, découvrir leur savoir-faire et sonder leur satisfaction vis-à-vis de leur relation avec l'équipe Proxelia.

Une activité qui nous permet de rester connecté au réel et de poursuivre l'amélioration continue des services que nous proposons au sein de la société.

Ainsi, nous avons créé une chaîne YouTube où vous pouvez retrouver tous les témoignages de nos clients depuis 1 an.

Il suffit de taper **PROXELIA** sur YouTube pour retrouver tous nos contenus vidéos.

Abonnez-vous dès maintenant pour encourager notre équipe et n'hésitez pas à laisser un commentaire. Si vous souhaitez participer à l'expérience et faire partie de notre Web TV, contactez-nous à l'adresse : entrepro@proxelia.fr.

**NOS CLIENTS TÉMOIGNENT
DE LEUR EXPÉRIENCE.**

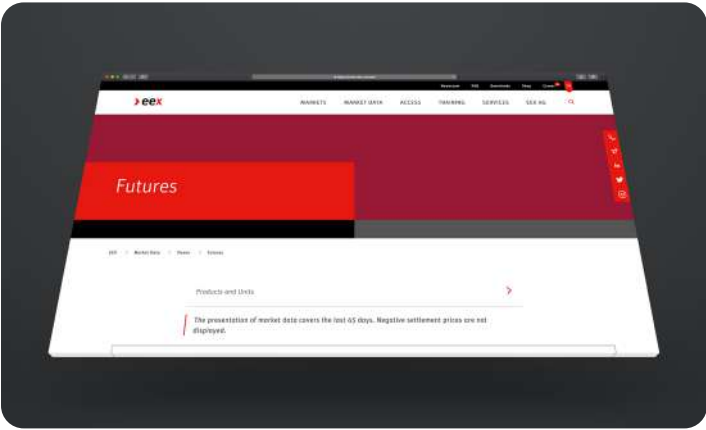
UNE ÉQUIPE.

LA BOURSE DE L'ÉLECTRICITÉ.

Les marchés européens de l'énergie sont des marchés financiers, ils sont régis par des places boursières. On différencie **L'EPEX SPOT** (European Power Exchange) et **L'EEX** (European Energy Exchange).

L'EPEX Spot est la bourse européenne régissant les marchés de l'électricité au comptant (spot), ce qui signifie qu'il s'agit d'un marché boursier réel. En d'autres termes, l'électricité échangée existe, elle a déjà été produite.

L'EPEX SPOT est née à la suite d'une volonté commune entre les bourses allemandes et françaises de l'énergie en 2008, pour harmoniser les marchés européens d'électricité. Cette harmonisation a permis la création d'un système de référence des prix fiable ainsi que la garantie pour chacun des acteurs de jouer sur un terrain équitable.



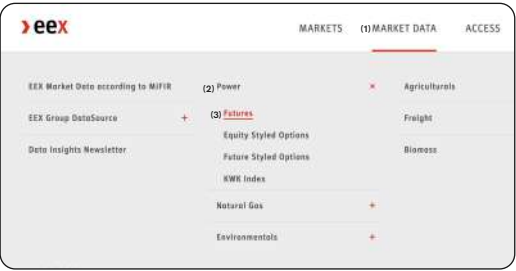
Quelle différence avec EEX ?

EpeX Spot appartient au groupe EEX. Le groupe EEX est également propriétaire de Nodal Exchange aux États-Unis. EEX est la bourse de l'énergie n°1 en Europe, le groupe développe, opère et connecte des marchés boursiers sûrs, liquides et transparents pour l'énergie et des produits connexes (électricité, gaz naturel, quotas d'émission de CO2, etc.)

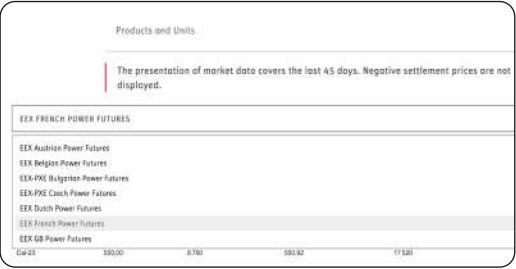
EEX gère un marché réglementé, c'est-à-dire un système permettant d'assurer la rencontre, en son sein et selon des règles non-discriminatoires, de multiples acheteurs. Elle est soumise au contrôle de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et contrôlée par l'autorité des marchés financiers (AMF). Elle fournit gratuitement une référence des prix des marchés, ce qui permet au grand public de suivre les cours de l'électron.

Pour consulter les prix de marché

1. Connectez-vous sur www.eex.com.
2. Cliquez sur l'onglet ⁽¹⁾MARKET DATA, puis sur ⁽²⁾POWER, et ⁽³⁾FUTURES.



3. À l'aide du menu déroulant, cliquez sur **EEX French Power Futures**.



4. Il faut ensuite sélectionner **Year**, puis la date de la veille dans le sélecteur dédié à cet effet, les prix du jour se clôture à 18h, ils seront disponibles dès le lendemain.

Base				
Name	Last Price	Last Volume	Settlement Price	Volume Exchange
Cal-23	545.00	8 760	543.31	70 080
Cal-24	585.00	8 764	287.13	35 156
Cal-25	203.00	8 760	206.00	8 760
Cal-26	-	-	182.18	-
Cal-27	-	-	198.31	-
Cal-28	-	-	153.19	-
Peak				
Name	Last Price	Last Volume	Settlement Price	Volume Exchange
Cal-23	885.00	9 120	885.00	9 120

- **Base(load)** : Prix moyen de marché à terme de l'électricité en base (consommation stable d'1 MWh dans toutes les heures du mois).
- **Peak(load)** : Heure de pointe sur le marché.
- **Settlement Price** : Prix moyen sur le marché.

N'hésitez pas à solliciter votre contact commercial énergies dédié chez Proxelia pour plus d'informations. Notre équipe est à votre disposition.

LE MAG.

MERCI.

Cette 1^{ère} édition du MAG se termine. Nous espérons que celle-ci vous permettra de mieux comprendre certaines subtilités du métier de fournisseur d'énergie.

Malgré ces temps difficiles, notre équipe est pleinement mobilisée pour répondre à vos questions, ou simplement échanger pour vous apporter de l'information.

Un plan de sobriété a été mis en place par le gouvernement pour faire face à l'hiver prochain dans un contexte d'urgence, puis globalement, pour réadapter notre consommation d'énergie dans un objectif de garantir notre indépendance énergétique à long-terme.

Nous vous invitons à vous rendre sur notre site internet dédié à l'information : lemag.proxelia.fr pour y retrouver toute l'actualité du moment, ainsi que des articles spécifiques pour mieux comprendre les enjeux auxquels nous sommes tous confrontés aujourd'hui.

Plus que jamais, partenaires.

TOUT D'ABORD, FAIRE BAISSER LES PRIX À COURT TERME, GRÂCE À PLUSIEURS ACTIONS (...), ENSUITE, DÉPLOYER DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT DES CONSOMMATEURS.

— Début octobre, Bruno Le Maire, ministre de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, Agnès Pannier-Runacher, ministre de la Transition énergétique, Roland Lescure, ministre délégué chargé de l'Industrie, et Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, ont reçu les fournisseurs d'énergie et leurs fédérations pour échanger sur leurs rôles respectifs pour accompagner les consommateurs dans ce contexte inédit de hausse des prix de l'énergie.

A l'occasion de cet échange, les Ministres ont rappelé la stratégie du Gouvernement pour traiter les enjeux de cette crise des prix de l'énergie.

L'Etat a également annoncé plusieurs mesures pour soutenir les consommateurs d'énergie :

Tout d'abord, faire baisser les prix à court terme, grâce à plusieurs actions :

- Réussir la sobriété énergétique en réduisant la consommation d'énergie dans la durée.
- Accroître la production d'électricité décarbonée, en accélérant notamment les projets EnR (Énergies renouvelables).
- Obtenir une baisse durable des prix sur les marchés, par les réformes menées au niveau européen sur le marché de l'énergie en visant notamment à réduire le prix du gaz, et à découpler les prix du gaz et de l'électricité.
- Déployer des dispositifs d'accompagnement des consommateurs : bouclier tarifaire pour les particuliers, TPE et petites collectivités locales, baisse de la fiscalité pour tous les autres consommateurs et aides en subvention ciblées pour les entreprises fortement consommatrices d'énergie.
- Extension en 2023 et simplification à venir des aides au paiement des factures d'électricité et de gaz pour les entreprises grandes consommatrices d'énergie.
- Mise en place d'une garantie de l'Etat pour réduire le risque de défaut de l'entreprise cliente d'un fournisseur. L'Etat viendra contre-garantir les cautions bancaires demandées lors de la souscription de contrats de fourniture d'énergie et réassurer les contrats de fourniture d'énergie couverts par des assureurs crédits. Cette garantie permettra de réduire les exigences des fournisseurs en matière de collatéraux et de dépôts de cautions lors de la signature de contrats. Elle facilitera ainsi l'accès de tous les consommateurs à un contrat.
- Publication à venir par la CRE d'un prix de référence de l'électricité pour plusieurs profils de consommateurs professionnels. Cet indicateur permettra aux entreprises et collectivités de comparer de ce prix de référence avec l'offre reçue d'un fournisseur avant de s'engager.