

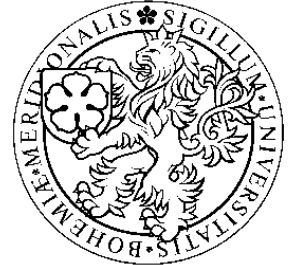
Mlle Even Adeline

Université Bretagne Sud Lorient

LEA 3 Commerce International

Double diplôme à l'Université de Bohême
du Sud

Ceske Budejovice



e.on

Energie

*Comment les fournisseurs européens d'énergies
réagissent face à la libéralisation du marché ?*

Professeur référent : Mme Cano

Maitre de Stage : Stanislava Cervinkova

Stage effectué au département vente et stratégie chez E.ON s.a. Ceske
Budejovice du 30 avril au 22 juin 2012



Sommaire

SOMMAIRE	2
REMERCIEMENTS.....	3
INTRODUCTION.....	5
I. PRESENTATION DU GROUPE.....	7
A. HISTORIQUE ET CREATION.....	7
B. ACTIVITE DE L'ENTREPRISE ET SON ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT.	8
1. <i>Son activité.....</i>	8
2. <i>Son engagement pour l'environnement.....</i>	10
C. PRESENCE SUR PLUSIEURS MARCHES.....	11
1. <i>Concurrents</i>	12
2. <i>Partenaires</i>	12
D. POURQUOI INVESTIR SUR LE MARCHE TCHEQUE ?	13
II. LIBERALISATION DU MARCHE	14
A. POURQUOI LA LIBERALISATION?	14
1. <i>Qu'est ce que la loi NOME ?.....</i>	14
B. LES CONSEQUENCES SUR LE MARCHE FRANÇAIS	15
C. LES CONSEQUENCES SUR LE MARCHE TCHEQUE.	16
III. DIVERSIFICATION DES SERVICES.....	17
IV. PRESENTATION D'E.ON ENERGIE A CESKE BUDEJOVICE. ..	19
A. LOCALISATION D'E.ON ENERGIE S.A. A CESKE BUDEJOVICE	19
B. ACTIVITE ET ORGANISATION DU PERSONNEL AU DEPARTEMENT	21
V. MES MISSIONS SUR LES ETUDES DE MARCHE.....	22
A. CE QUE J'AI APORTE A E.ON ENERGIE S .A.....	23
B. LES DIFFICULTES RENCONTREES	24
VI. IMPRESSIONS GENERALES	25
VII. CONCLUSION	26
VIII. RESUME	27
SOURCES	28

Remerciements

Je tiens à remercier les responsables de l'Université de Bohême du Sud , Mme Cano pour le soutien et l'aide a l'élaboration de ce dossier

Mr Krazinsky, Mme Cervinkova, Mme Duchonova et toute l'équipe de E.ON Energie pour ces 2 mois passés au sein de l'entreprise E.ON Energie

Ainsi qu'aux membres de l'ISC (International Student Club) pour l'aide et la découverte de Ceske Budejovice

Curriculum Vitae

EVEN Adeline

Kerguen

56850 CAUDAN

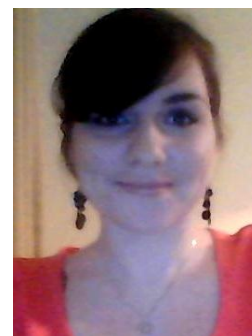
Tel: 02 97 05 57 77

:06 08 58 52 20

Née le : 21/10/1991 (20 ans)

Mail : adeline.even@gmail.com

Permis B



Curriculum Vitae

Parcours scolaire:

2011-2012 : validation de ma licence en République Tchèque lors d'un séjour d'un an à Ceske Budejovice

2009-2012 : licence langues étrangères appliquées spécialité commerce international à l'Université Bretagne Sud de Lorient

2008-2009

Obtention du baccalauréat filière ES au lycée Jean Macé.

Expérience professionnelle:

2005-2006

Stage de découverte à la médiathèque de Caudan.

Accueil du public, organiser une activité avec les scolaires ainsi qu'une exposition d'œuvres d'arts.

2007-2008

Bénévolat en repas d'association (service)

août 2010

Saisonnier à l'office HLM de Lanester.

Accueil du public, enregistrement des demandes de logement, archivage.

26 Avril-20 Juin 2011

Stage chez In Situ Experts Hydrauliciens au service international

Avril-Mai 2012 :

Stage au sein de Eon Energie en République Tchèque au service ventes/ achats.

Création d'une base de données clients, Emailing clients européens et tchèques

Langues vivantes:

Anglais C1

Espagnol: C1

Portugais: B1

Tchèque : A2

Loisirs, centres d'intérêts:

Sports: volley, natation (1 an de compétition), danse (pratiquée pendant 10 ans)

Voyages : de nombreux voyages effectués en Europe dont une année en République Tchèque dans le cadre de mes études

Musique (initiation à la guitare), photographie, cinéma

Introduction

L'Europe est en constante évolution et implique aussi une adaptation du marché, notamment le marché des énergies. Ce marché est indispensable à l'évolution de l'économie européenne. En effet les fournisseurs d'énergie vendent aux entreprises et aussi aux particuliers. Depuis juillet 2007 le marché européen de l'énergie est ouvert à la concurrence et implique certaines évolutions et changement concernant les stratégies commerciales des fournisseurs d'électricité et de gaz.

E.ON reste quasiment inconnu en France, malgré un chiffre d'affaires de presque 113 millions d'euros en 2011, plus important qu'EDF. Le groupe est entièrement capitaliste par son actionariat composé de banques assureurs allemands comme Allianz (2.5%) la banque suisse UBS (3.48%), le Land de Bavière (2%) et le reste étant diffusé en bourse au flottant.

E.ON Energie s.a. est une filiale du groupe international allemand E.ON AG basée à Düsseldorf en Allemagne. Elle se situe dans la région de Bohême du Sud, dans le sud de la République Tchèque. L'entreprise est chargée de fournir les clients en électricité, gaz ainsi que les services qui en découlent.

J'ai effectué ma période de stage chez E.ON Energie s.a. à Ceske Budejovice car il m'était plus facile de concilier stage et études, à l'Université de Bohême du Sud, dans la même ville. Mais aussi car le prestige de cette entreprise ne peut qu'être bénéfique pour une future insertion professionnelle. De plus le département business development (que l'on pourrait définir comme prospection et établissement de nouvelles stratégies commerciales afin de s'étendre sur le marché) était en totale adéquation avec ma formation en licence de Langues Etrangères Appliquées spécialité commerce international ainsi que mon année passée à l'Université de Bohême du Sud, effectuée dans le cadre d'un double diplôme. Cette période de stage m'a aussi fait connaître quelles seront les exigences demandées dans une multinationale de renommée mondiale complètement à l'opposé de ce que j'ai pu connaître lors de mon précédent stage, de deuxième année de licence, dans une PME.

Nous essaierons de savoir comment les fournisseurs d'énergies tel qu'E.ON ou EDF font face à la libéralisation du marché énergétique européen. En effet dans une première partie de présenterai le groupe E.ON AG regroupant ses engagement, ses concurrents et ses partenaires, sa présence sur le marché énergétique européen, pourquoi le groupe a décidé de s'implanter

sur le marché tchèque. Dans une deuxième partie j'expliquerai pourquoi l'Union Européenne a décidé d'ouvrir le marché, quelles en ont été les conséquences. La troisième partie j'y exposerai la diversification des services des fournisseurs d'énergies. Après la cinquième partie, où je présenterai E.ON Energie s.a. de Ceske Budejovice, j'exposerai mes missions dans une sixième partie. On retrouvera dans celle-ci mes difficultés rencontrées et comment j'ai tenté y remédier. Dans la pénultième partie, plus personnelle, je résumerai rapidement mes impressions générales sur le stage mais aussi sur mon séjour en République Tchèque. Enfin, dans la septième et dernière partie je conclurai sur l'ensemble de mon rapport.



I. Présentation du groupe

A. Historique et création

E.ON AG est une société allemande créée en 2000 suite à la fusion VEBA AG et VIAG dont le siège social se trouve à Düsseldorf en Allemagne.

E.ON AG est l'un des plus importants fournisseurs et distributeurs d'électricité et de gaz dans le monde. Grâce à ses filiales implantées dans près de 30 pays à travers l'Europe, la Russie, l'Amérique du Nord et ses 79 000 employés, ce géant de l'énergie a enregistré un chiffre d'affaires de 113 milliards de dollars en 2011.

E.ON AG se divise en plusieurs structures spécifiques à chaque marché, en tout E.ON AG se divise en 6 catégories (6 marchés) : Scandinavie, USA, Europe Centrale, Royaume-Uni, Espagne et Italie.

En ce qui concerne l'Europe centrale, E.ON AG est présent sous le nom d'E.ON Energie AG. En effet E.ON Energie allie une expertise internationale avec une expertise locale, son siège social se trouve à Munich, place stratégique à proximité de la République Tchèque mais aussi au centre de l'Europe. Ses plus gros volumes de ventes se dirigent vers l'Allemagne et la Hongrie. Ses activités s'étendent de la production à la transmission en passant par la distribution et la vente d'électricité et de gaz naturel. E.ON Energie propose également un large éventail de services.

En accord avec les différents traités pour la protection de l'environnement, E.ON Energie a pour objectif combiné la croissance de son activité tout en étant respectueux de l'environnement et être bénéfique pour ses employés, ses clients et ses investisseurs.

Du côté de la protection de l'environnement, E.ON Energie s'engage sur différents points comme minimiser les effets néfastes de ses activités en instaurant un dialogue et une sensibilisation auprès de ses sous-traitants et en étant ouvert aux questions auprès du public, des autorités et autres parties concernées. L'entreprise a aussi de nouveaux projets comme investir dans l'éolien offshore. De par sa localisation géographique et l'inexistence de zone côtière maritime en République Tchèque, E.ON Energie cherche un partenaire pour pouvoir

investir dans ce projet colossal, notamment grâce à ses filiales en France en se ralliant à GDF-Suez afin d'installer des éoliennes sur le site de Saint-Nazaire.

En cinq ans, E.ON est devenu une des entreprises les plus influentes concernant les énergies renouvelables. Le groupe est le numéro un mondial sur le plan du développement éolien en mer et en 2010, près de 50% des éoliennes construites en mer étaient édifiées par E.ON.

En plus de son influence en terme de construction dans le secteur de l'éolien, E.ON est l'une des rares entreprises mondiales ayant de l'expérience dans la construction éolienne offshore avec différents types de fondations (éoliennes classiques, éoliennes sous-marines) et à différentes profondeurs.

B. Activité de l'entreprise et son engagement pour l'environnement.

1. Son activité

E.ON est une entreprise spécialisée dans le secteur énergétique. En effet elle fournit différents services de distribution d'énergie aux particuliers et aux entreprises. E.ON compte plus de 1.4 million de clients, particuliers et entreprises confondus, à travers la République Tchèque faisant du groupe le plus gros investisseur étranger sur le marché énergétique tchèque.

Contrairement à la République Tchèque, E.ON ne fournit pas de services en gaz et électricité à destination des ménages français malgré l'ouverture du marché à la concurrence suite au vote de la loi de Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité (NOME) en 2007 par l'Assemblée.

E.ON energie s.a.

E.ON Energie s.a. est responsable de la production et de la vente d'électricité. L'entreprise coordonne et contrôle les activités du groupe dans ce domaine et s'occupe des consommateurs

ainsi que des outils pour acquérir de nouveaux clients. E.ON s.a. est aussi responsable de la création de nouveaux produits, de leur prix ainsi que de leur mise en vente sur le marché.

E.ON Česká republika

Le groupe E.ON Energie en République Tchèque connue sous le nom de E.ON Česká republika, s.r.o est responsable de la réalisation de décisions stratégiques et fournit des services dans le secteur de l'énergie (gaz et électricité). La société coordonne et contrôle les activités sur le long terme sur le marché des ménages, des entreprises tchèques.

E.ON distribution

E.ON Distribution, s.a. est responsable de la gestion du réseau de distribution. L'entreprise gère les différents qui sont à régler avec les autres participants du marché de l'énergie. Il est impératif pour le groupe de réaliser des activités économiques en particulier concernant les obligations des sujets réglementés à l'égard de l'Organisation sur la Régulation des Energies et d'autres institutions. Parallèlement, E.ON Distribution s.a. travaille en étroite collaboration avec les ministère de l'Industrie et du Commerce tchèque afin de connaître toutes les nouvelles réglementations.

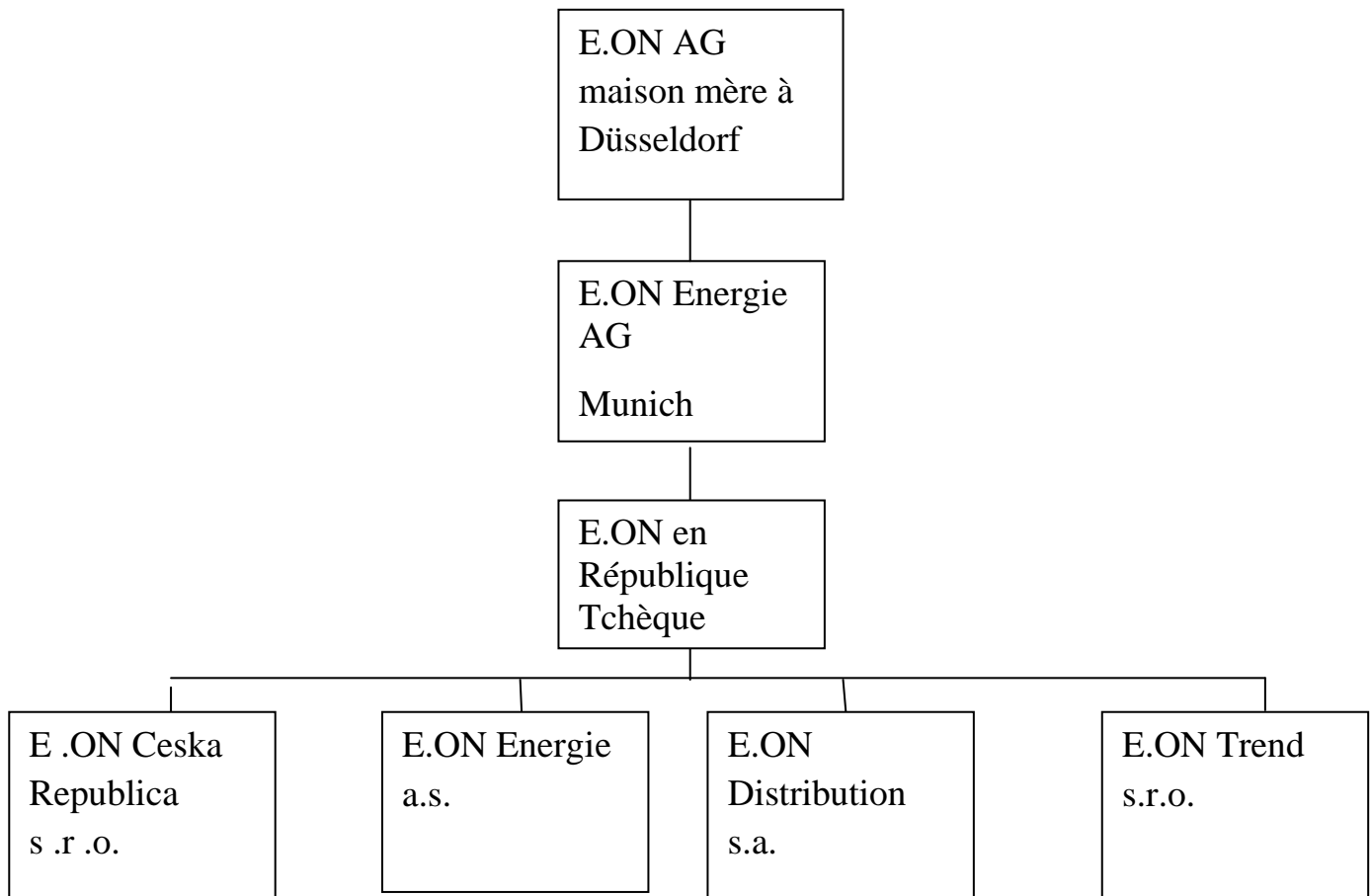
E.ON trend

E.ON Trend est responsable, coordonne et dirige de la production de l'électricité ainsi que de la production et la distribution de chaleur. Elle est donc en contact étroit avec les fournisseurs et les distributeurs.

E.ON services

E.ON services, fournit des services complets dans la distribution de l'électricité et du gaz, principalement la construction, l'exploitation et la maintenance des installations énergétiques. E.ON Services travaille donc auprès des clients, particuliers comme entreprises, pour savoir quels sont leurs besoins.

Organigramme détaillé de la division du groupe E.ON



2. Son engagement pour l'environnement

Depuis le choc pétrolier de 1970 l'Homme est conscient de la raréfaction des énergies fossiles et doit apprendre à continuer le progrès technique tout en tenant compte de la fragilité de ces ressources et la protection de l'environnement.

Depuis maintenant plusieurs années la protection de l'environnement est devenue un facteur important dans l'établissement d'un business et une part considérable dans les investissements des entreprises. Les fournisseurs d'énergie comme E.ON ou EDF s'engagent dans le développement durable. Cette cause est même devenue un enjeu pour les entreprises en matière d'innovation, d'investissement et aussi pour renforcer, améliorer leur image après des consommateurs et des investisseurs. Nous pourrions penser que la crise que nous traversons actuellement peut être un frein à l'investissement dans le secteur du développement durable, mais selon un sondage de TNS Sofres (institut d'études marketing et d'opinion

international), 52% des interviewés affirment que cette conjoncture économique n'a rien changé et pour 31% elle a même renforcé cet engagement.

Devant la raréfaction des énergies fossiles, les producteurs d'énergies, et surtout d'électricité essaient petit à petit de se tourner vers les énergies renouvelables telles que l'éolien, le solaire et la biomasse. Les énergies renouvelables sont également devenues un enjeu pour l'Union Européenne, qui s'engage à effectuer d'importants investissements sur les 10 prochaines années en matière de protection de l'environnement, en limitant les émissions de gaz à effet de serre et freiner le changement climatique, grâce à l'installation de nouvelles infrastructures adaptées à ses objectifs. Sa principale aspiration est de réduire la consommation d'énergie de 20% d'ici 2020.



C. Présence sur plusieurs marchés

Nous avons vu que E.ON est fournisseur d'énergie dans le secteur de l'électricité et du gaz. Grâce à l'ouverture et l'expansion de l'Union Européenne, E.ON a réussi à s'implanter stratégiquement dans le secteur énergétique en Europe Centrale. Cette conquête des marchés de cette partie de l'Europe a permis à E.ON de s'implanter dans plusieurs pays tels que la Hongrie, la Roumanie, la Pologne, et la Bulgarie en acquérant des parts de marché importantes chez les fournisseurs nationaux.

Le groupe impose aussi sa puissance sur d'autres marchés européens grâce à ses deux filiales à 100 % Powergen au Royaume-Uni, Union Fenosa en Espagne ainsi que sur le marché scandinave avec sa filiale locale à 60 % SydKraft

Grâce à la globalisation de plus en plus importante et rapide, E.ON a aussi réussi à s'implanter chez les géants de l'énergie, comme la Russie ou le groupe détient 6,5% de Gazprom Neft dans le secteur du gaz naturel ainsi qu'aux Etats-Unis dans le midwest avec sa filiale Louisville Gas and Electric.

1. Concurrents

Depuis l'ouverture du marché le 1^{er} Juillet 2007 avec la Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité (loi NOME), les fournisseurs d'énergies ont vu la concurrence apparaître. En effet en s'implantant sur le marché de l'énergie français, E.ON a du faire preuve d'ingéniosité à coups de stratégies marketing et de rachats d'entreprises pour pouvoir s'imposer sur le marché énergétique européen. Ce même marché est dominé en Europe par 5 grands groupes :

- GDF-Suez (groupe Franco-belge)
- EDF (présent en France et en Grande Bretagne avec British Energy)
- ENEL (Italie)
- RWE (concurrent historique en Allemagne)

Les analyses de marchés sont donc essentielles pour savoir comment diriger les stratégies de vente et comment appréhender la concurrence.

2. Partenaires

Les concurrents du groupe que nous venons de voir sont dans certains cas des partenaires et se réunissent autour de projets communs. L'une des raisons principales aux partenariats, est de conquérir d'autres marchés. E.ON signe plusieurs partenariats comme avec GDF-Suez pour saisir une nouvelle opportunité dans le secteur nucléaire italien. Toujours dans le secteur du nucléaire, E.ON, AREVA et Siemens ont signé tous les trois une lettre d'intention pour la

construction d'une nouvelle centrale nucléaire. Les trois groupes ont aussi affirmé leur conviction de produire une énergie sans carbone.

Cette année, E.ON et le géant russe Gazprom ont signé un accord pour de nouveaux approvisionnements à long terme en gaz, ayant pour conséquence une baisse des prix du gaz.

Dans le secteur des énergies renouvelables, le groupe E.ON a investi dans un projet d'hydroliennes sous-marines, projet pour lequel il a dû s'associer du fait de l'inexistence de façade maritime en République Tchèque ainsi que du prix trop important sans association.

D. Pourquoi investir sur le marché tchèque ?

La République Tchèque est un pays ouvert et qui a noué des liens forts avec son voisin allemand. Les deux tiers de son commerce se font avec l'Union Européenne dont plus de la moitié avec son voisin allemand.

La République Tchèque est le pays de plus avancé en Europe Centrale, elle profite d'une main d'œuvre qualifiée et peu coûteuse, mais elle attire aussi les investisseurs du fait de sa localisation stratégique, au centre de l'Europe, proche de la Russie, ce qui est un facteur important au niveau du transport de gaz. En effet la Russie est le premier producteur et exportateur de gaz et deuxième producteur et exportateur de pétrole dans le monde. Elle fournit à 100% de nombreux pays de l'Union, mais la République Tchèque fait figure d'exception car elle ne dépend qu'à 12% de la Russie en ce qui concerne la fourniture de gaz et est l'un des pays qui produit plus d'électricité qu'elle n'en consomme.

De plus, la situation politique et monétaire de la République Tchèque est l'une des plus stables de l'Europe centrale et est pleinement intégrée dans les différentes organisations mondiales comme l'OCDE, l'OTAN, le FMI. La législation tchèque est aussi très ouverte aux investissements étrangers et n'exerce aucun contrôle sur ceux-ci, excepté sur les investissements liés au secteur militaire et bancaire. Tous ces facteurs sont des éléments attractifs et incitant les IDE (investissements directs l'étranger) en République Tchèque.

Nous pouvons d'autre part dire que E.ON a décidé de s'implanter en République Tchèque du fait de la proximité des deux pays mais aussi d'un point de vue culturel. En effet ces pays

se rapprochent culturellement, la langue allemande y est enseignée dès le secondaire, ce qui facilite les contacts entre les partenaires.

La République Tchèque est l'un des pays de l'UE le moins dépendant des importations énergétiques en produisant autour de 70% de l'énergie qu'elle consomme. Suite au choc pétrolier des années 70, les énergies renouvelables ont commencé à apparaître comme l'éolien, a commencé à se développer mais sa production reste encore faible, ou l'énergie solaire qui est à ses débuts avec la construction de la première centrale solaire en 1998. De nos jours, l'énergie solaire rattrape son retard et connaît un boom de sa production avec la construction de nouvelles centrales solaires. De plus ce développement est encouragé qui subventionne les installations.

II. Libéralisation du marché

A. Pourquoi la libéralisation?

Tout d'abord il est important de savoir que le marché énergétique français s'est ouvert à la concurrence européenne depuis 1999 mais uniquement pour les gros consommateurs d'électricité, c'est à dire les entreprises comme les usines qui consomment plus de 100GWh d'électricité par an. Ce n'est qu'en 2003 que ce même marché s'ouvre à la concurrence pour l'ensemble des professionnels et seulement en juillet 2007 que la Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité (loi NOME) entre en vigueur en France permettant donc l'ouverture du marché énergétique français à la concurrence pour les particuliers.

1. Qu'est ce que la loi NOME ?

Avec plus de 500 millions de consommateurs, le marché de l'énergie européen est le plus grand marché régional, il est aussi le plus gros importateur du monde. Tous les pays de l'Union et du monde se rejoignent autour de plusieurs objectifs communs comme la sécurité d'approvisionnement, le développement durable et la compétitivité du marché.

Afin de répondre à cette compétitivité, l'Union a décidé d'ouvrir le marché énergétique à la concurrence et a la loi de l'offre et de la demande en adoptant une nouvelle loi : la Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité.

La loi sur la Nouvelle Organisation du marché de l'électricité, plus communément appelée la loi NOME, est une loi votée par le parlement en 2007 permettant l'ouverture du marché de la distribution l'électricité et du gaz à la concurrence européenne. La loi NOME prévoit donc une libéralisation de la distribution d'électricité, mais n'intervient pas sur la production qui, elle, doit concilier la liberté de production avec la sécurité d'approvisionnement et les objectifs de la politique énergétique des pays producteurs.

Cela veut dire que, techniquement, avec l'ouverture du marché à la concurrence, les fournisseurs d'énergie baisseront leurs prix de vente en obéissant à la loi du marché et laissant le choix au consommateur de s'approvisionner en électricité chez le fournisseur de leur choix.

B. Les conséquences sur le marché français

Avant l'entrée en vigueur de la loi NOME, EDF était le seul fournisseur et producteur d'électricité à destination des particuliers. Cette électricité, produite en majorité grâce au nucléaire plaça la France, en 2008, à la seconde place des plus gros producteurs d'énergie nucléaire après les USA. Grâce à l'importante quantité d'énergie produites sur le parc nucléaire français (19 centrales nucléaires) , les consommateurs bénéficiaient de tarifs très avantageux, environ 30% à 40 % moins chers que chez nos voisins européens. Dans un entretien entre Henri Proglio (président et directeur général d'EDF), le parc *'produit l'une des électricités les moins chères du monde, inférieure d'environ 40 % à la plupart des prix des pays européens'*

Suite à cette ratification, les Français ont vu de nouveaux opérateurs apparaître sur le marché. Les principaux nouveaux fournisseurs sont Poweo, Direct Energie et Dolce Vita de GDF-Suez. D'importants changement se sont produits au niveau énergétique français, notamment la séparation d'EDF GDF. Les deux opérateurs historiques français ont décidé de séparer leur activité de distribution et de commercialisation de gaz et d'électricité dans le cadre de la libéralisation du marchés.

Cette loi oblige notamment EDF à céder un quart de son électricité produite dans les centrales nucléaires françaises à ses divers concurrents ayant pour but de les faire profiter d'une électricité à bas prix.

En adoptant la Nouvelle Organisation du Marché de l'électricité, le principal résultat espéré par les consommateurs était une baisse des prix de la part de l'opérateur historique EDF ainsi que la possibilité de souscrire un abonnement chez un autre fournisseur d'électricité et de gaz. Mais selon de nombreux experts, les professionnels du secteur, ont prévu dès la signature de la NOME une hausse considérable des prix de l'énergie, suite naturelle de l'offre et de la demande du marché. En effet tous les fournisseurs proposent suivant les évolutions du marché des prix auxquels ils voudront vendre par la suite. EDF et GDF, ont quant à eux, le choix de vendre leur énergie au prix du marché mais aussi proposent aux clients des tarifs réglementés. C'est à dire des tarifs fixés par l'Etat actionnaire à 84.5% pour EDF et à 79.8% pour GDF.

Effectivement suite à l'adoption de cette nouvelle organisation du marché énergétique européen, les consommateurs ont vu leurs factures d'électricité et de gaz augmenter

A l'heure actuelle, EDF reste le leader sur le marché français en détenant presque 95% du marché des particuliers et PME et 85% pour les grands consommateurs industriels et tertiaires.

C. Les conséquences sur le marché tchèque.

Généralement les Tchèques se rangent du côté de l'ouverture du marché. Mais, la libéralisation du marché énergétique n'a pas été bien perçue. Ce sont principalement la commercialisation et la distribution du gaz qui ont posé problème au gouvernement tchèque. En effet RWE Transgas détenait un quasi-monopole mal perçu par la Commission Européenne qui cherchait à implanter un nouveau fournisseur russe sur le marché. Suite à la libéralisation E.ON rejoint les opérateurs tchèques sur le marché avec 19.3% de part du marché avec CEZ (45 %) et PRE (12.2%)

La République Tchèque s'est donné pour objectif de produire 13% de son énergie à partir des énergies renouvelables, elle est actuellement à 6%. Ce pays ayant un fort passé dans le

secteur de l'industrie lourde ne dépasse pas ce pourcentage (6%) du fait de son potentiel limité en site favorisant le solaire, car les sites favorables pour l'installation d'équipements se trouvent sur les sites agricoles destinés à la culture de l'orge, du blé et de la betterave à sucre. Quant à l'éolien, qui était très populaire dans les années 1990, il n'a pas rencontré un fort succès notamment à cause de territoires ne présentant pas les conditions géographiques et climatiques favorables et par des installations qui ont été très mal accueillies par la population. En effet les éoliennes ont été jugées comme peu performantes, bruyantes et inesthétiques. Seul le secteur de l'hydraulique semble être la meilleure des solutions dans le domaine des énergies renouvelables. En effet 83% des énergies renouvelables tchèques sont produites grâce à des centrales hydro-électriques.

III. Diversification des services

Sur le marché français, après la séparation de EDF-GDF, et face à la nouvelle concurrence sur le marché, les opérateurs ont dû s'adapter à la demande des clients et se diversifier. En effet EDF spécialisé dans la distribution et la commercialisation de l'électricité propose maintenant, le gaz et GDF de l'électricité.

Les clients européens sont donc maintenant libres de choisir chez quel opérateur ils souhaitent se fournir en énergie. Par exemple ils peuvent se fournir en électricité chez un fournisseur tel que Poweo ou Direct Energie tout en continuant de se fournir en gaz par l'opérateur historique et inversement. Cette option est valable pour la fourniture en électricité et en gaz. Les clients peuvent également faire un regroupement de facture et se raccorder aux réseaux d'un seul fournisseur.

Suite à l'arrivée de la concurrence de plusieurs nouveaux fournisseurs, les clients ont pu remarquer une multitude de nouveaux services. En effet pour combler le manque ou le départ des clients chez les concurrents, les opérateurs mettent à disposition plusieurs sortes de services tels que des aides dépannage, modalités de paiement de factures simplifiées, comme chez EDF qui a été le premier à proposer le règlement par téléphone.

Maintenant les principales attentes des clients sont les moyens pour réduire leurs consommations d'énergies et donc le montant de leur facture, les opérateurs se sont de plus en plus investis dans les secteurs liés aux services comme le SAV, les sites internet avec les boutiques en ligne...

E.ON Energie cherche encore à étoffer sa gamme de produits et services pour les clients particuliers comme les entreprises. Ma période de stage était justement portée sur le développement de cette branche de l'entreprise.

IV. Présentation d'E.ON Energie à Ceske Budejovice.

A. Localisation d'E.ON Energie s.a. à Ceske Budejovice



Ceske Budejovice se situe au sud ouest de la République Tchèque. C'est aussi la capitale de la Bohême du Sud.



E.ON Energie, a.s.
F.A. Gerstnera 2151/6
CZ-370 49 České Budějovice

Place centrale de Ceske Budejovice

B. Activité et Organisation du personnel au département

Vaclas Krasnický chef du département business development

Mme Motycková. Analyse du marché de l'énergie tchèque et rédaction des contrats

Mr Tuls. Gestion de la distribution d'électricité pour les ménages

Mme Janacková. Gestion de la distribution du gaz pour les ménages

Mme Hladiková . Gestion des services pour les gros consommateurs

Mr Peclan. Gestion de la fourniture d'électricité pour les gros consommateurs

Mme Matusková. Gestion de la distribution du gaz pour les gros consommateurs

Mme Cervinková et Mme Duchonová. Gestion des contrats en cours concernant les particuliers

Les clients sont à 90% les particuliers. E.ON Energie s.a. compte parmi ses gros clients, à Ceske Budejovice, des entreprises comme Madetat (produits laitiers), les grandes surfaces Kaufland, Albert, Tesco ou la brasserie de la bière locale Budweiser.

L'un des postes les plus importants est celui de Mme Motycková qui s'occupe de la rédaction des contrats. En effet elle doit prendre en compte toutes les modifications des lois

concernant le commerce et peut aussi faire remarquer que dans certains cas les lois sont trop strictes et ne peuvent être appliquées.

Les postes de M. Tuls et de Mme Janackova, sont tournés vers les services pour les particuliers. C'est-à-dire qu'ils travaillent uniquement sur l'élaboration de services et prestations électriques et gazières pour les ménages tchèques.

Concernant les prestations pour les gros clients, c'est-à-dire les usines, grandes surfaces..., M. Pecman et Mme Matouskova travaillent ensemble afin d'élaborer les services et de les satisfaire au mieux. Mme Hladikova s'occupe des relations, des stratégies marketing, des partenariats.... Mais l'une de ses plus importantes tâches est de garder contact avec les clients les plus importants grâce à la création de projets communs en créant des news letters...Elle rédige aussi des rapports dans lesquels elle expose les évolutions et le résultat des contrats et des partenariats.

Mme Cervinkova et Mme Duchonova étaient en contact permanent avec des entreprises chargées de prospecter les potentiels clients. Le service sales strategy (stratégie de vente) travaille en collaboration avec des entreprises qui ont pour mission de trouver les clients pour E.ON Energie comme Activecall , NF Marketing. Elles étaient l'intermédiaire entre les futurs clients et l'entreprise et chargées de transmettre toutes les informations et papiers importants. En effet dès qu'il fallait signer un contrat, elles devaient demander à Mme Motyckova de rédiger un contrat adapté et l'envoyer au client.

V. MES MISSIONS SUR LES ETUDES DE MARCHÉ

Durant ma période de stage au sein d'E.ON Energie, mes missions étaient basées autour de trois différentes études de marché. Je travaillais dans le bureau de Mme Cervinkova et Mme Duchonova dans le bureau sales strategy , que l'on peut traduire par stratégies commerciales.

Lors des deux premières semaines il m'a été demandé par M. Krasnický d'étudier le marché énergétique français en décrivant les différentes prestations des principaux fournisseurs d'énergie. Afin de répondre au plus aux demandes de la direction j'ai concentré

mon étude de marché sur le principal fournisseur français : EDF exposant ainsi leur production d'énergie basée sur le nucléaire, les clients ...

Ma deuxième étude de marché était plus précise et concernait les différents services proposés aux particuliers français. Désireux d'élargir leur gamme de services aux particuliers, une grande partie du personnel a été satisfaite de ma présentation concernant des applications sur Iphone et Android. Le smart Phone n'est pas aussi populaire qu'en France, mais E.ON Energie cherche à diversifier et évoluer en s'inspirant de ses concurrents comme EDF British Gas. De plus les applications sont de plus en plus présentes sur le marché et s'adaptent aux demandes des clients et se déclinent de différentes manières comme vérifications de compteurs, services clients pour de simples questions (aide à la lecture du compteur d'eau ou d'électricité)

Pour ma troisième et dernière étude de marché, je me suis penchée sur les services aux particuliers britanniques par les fournisseurs présents sur le marché d'outre-Manche. Ces services étaient plus une étude des boutiques en ligne sur chaque site de chacun des fournisseurs comme British Gas, Scottish power, E.ON UK, EDF Energy...

Ce qui a retenu l'attention de ma direction sont les produits dits propres, qui sont autosuffisants comme les chargeurs de portables solaires ou fonctionnant à l'eau, les produits qui permettent de contrôler les appareils électriques de la maison ou de simple gadgets permettant la sensibilisation à la consommation d'énergie dans chaque pièce de la maison.

Afin de faciliter le démarchage des commerciaux auprès des particuliers dans tout le pays, il m'a été demandé de classer les communes de République tchèque par district et régions, de créer une base de données.

A. Ce que j'ai apporté à E.ON Energie s.a.

E.ON Energie Ceske Budejovice souhaite diversifier sa gamme de services clients. En effet depuis la libéralisation du marché, les fournisseurs d'énergie ont élargi leurs gammes de produits. J'ai donc réalisé plusieurs études concernant l'énergie en France et du Royaume-Uni pays respectifs de EDF et British Gas, les fournisseurs les plus importants d'Europe.

Mes études ont permis au département, business development, de connaître les différentes offres pour les consommateurs. Suite à ces présentations faites devant Mme Cervinkova Mr. Krasnický et le responsable des services électriques pour les ménages, il m'a été demandé de trouver les fabricants de ces produits afin de créer une base de données et d'entrer en contact avec ceux-ci pour ouvrir un nouveau marché de services.

Ces études de marchés sont les missions que j'ai le plus apprécié faire. En effet je me suis sentie utile (et fière) quand M. Krasnický a apprécié mon travail, que celui-ci servira d'inspiration pour développer dans un futur proche une nouvelle gamme de services et produits pour E.ON Energie.

B. Les difficultés rencontrées

Du fait des actions du département d'E.ON Energie uniquement sur le marché tchèque, je n'ai pas eu l'occasion d'appliquer entièrement l'expérience que j'ai acquise au cours de mes années à l'université et lors de mon stage de deuxième année chez In Situ Experts hydroliciens.

En effet ne parlant pas assez couramment tchèque ma direction n'a pas été en mesure de me donner des responsabilités concernant les actions de vente. Malgré cela, étant donné que ma maître de stage Stanislava est francophone, elle a su m'expliquer ce qu'elle faisait et la finalité de chaque tâche que j'ai pu faire lors de mes deux mois au sein de l'entreprise.

L'une de mes tâches était de trouver les entreprises qui fabriquent les produits à destination des clients comme lampes basse consommation, les minuteurs... car les fournisseurs d'énergie vendent ces produits sous leur marque et non celle des fabricants : par exemple EDF vend ses produits sous la marque EDF Bleu Ciel. J'ai réussi à surmonter cette difficulté en envoyant directement des mails aux services concernés mais cela a demandé beaucoup de temps afin d'obtenir une réponse.

VI. Impressions générales

Le fait de poursuivre mes études à l'étranger était totalement nouveau pour moi. Il est évident que le fait d'être en totale immersion dans une autre culture a été l'un des premiers gros changements. Mais l'élément le plus marquant a été la langue tchèque. Mes premières approches avec cette langue ont été très difficiles et très frustrantes car elle était toute nouvelle pour moi, malgré les cours intensifs que j'ai suivis à Mlada Boleslav dans le nord du pays et les cours de tchèque pour étudiants étrangers à l'université de Bohême du Sud, cette langue slave me paraissait difficile à comprendre. Mais quelques mois auront suffi pour assimiler quelques mots et phrases qui m'ont été très utiles.

Malgré cela, le manque de connaissance de cette langue a souvent été une barrière pour communiquer avec les Tchèques dans la vie de tous les jours mais surtout lors de mon stage chez E.ON. En effet la langue germanique est plus apprise que l'anglais et le fait de ne pas parler tchèque et allemand m'a quelque peu freiné dans mon intégration et surtout pour la participation à différents rendez-vous clients ou aux meetings qui ont lieu un lundi sur deux avec tout le département business development de l'entreprise, au démarchage vers les clients potentiels.... C'est pour cela que je suis très reconnaissante à toute l'équipe qui m'a encadrée durant mon stage compte tenu de leurs efforts pour pouvoir communiquer avec moi en anglais. J'ai aussi apprécié l'atmosphère qui régnait au bureau ; une combinaison entre bonne ambiance, cohésion entre collègues et la hiérarchie tout en étant sérieux et efficaces.

J'ai particulièrement apprécié le fait de m'adapter à l'actualité afin d'orienter mes études de marché. Les élections présidentielles de mai 2012 ont fait l'objet d'une curiosité générale auprès du département plus précisément sur les évolutions ou les changements concernant le secteur de l'énergie en France.

Mon stage chez E.ON Energie m'a permis de découvrir une nouvelle façon de voir le monde des affaires. Mais pour mes prochains stages prévus dans mon parcours en master je prendrai soin de choisir un pays anglophone ou hispanophone afin de comprendre et de me faire comprendre auprès des collègues et clients et surtout avoir plus de responsabilités grâce à la compréhension de la langue.

VII. Conclusion

Pour conclure nous pouvons dire que la libéralisation du marché énergétique européen a permis premièrement, la liberté aux clients de se fournir chez le producteur de leur choix. Du point de vue des industriels, cette libéralisation du marché des particuliers leur a ouvert les portes sur le marché européen voir mondial concernant la production, la commercialisation et la distribution de gaz et d'électricité. Bien évidemment ce nouveau panel de fournisseurs a du faire face à une exigence des consommateurs et ont du diversifier leurs services clients ainsi que leurs stratégies marketing prônant une proximité, disponibilité avec les consommateurs, s'adapter aux nouvelles technologies et aux objectifs environnementaux de l'Union Européenne et mondiale. E.ON AG s'est adapté sur les marchés grâce à des analyses locales dans les différents pays dans lesquels l'entreprise a décidé de s'implanter en étudiant les besoins des consommateurs.

Nous pouvons voir cette ouverture du marché, notamment avec la loi NOME, que c'est un autre pas vers une Europe diversifiée mais aussi une Europe unie, par les différents partenariats entre les entreprises, et autour d'une cause commune qu'est l'environnement, son respect et sa protection.

Maintenant nous pouvons nous demander quel sera l'avenir de cette libéralisation avec le gouvernement de J-M Ayrault et F Hollande qui ont émis le souhait d'une possible annulation de la Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité et la diminution progressive de l'énergie nucléaire ? Quelles en seront les conséquences pour les consommateurs et les fournisseurs ?

VIII. Résumé

J'ai effectué mon stage chez E.ON Energie s.a. à Ceske Budejovice. Mes missions étaient basées essentiellement autour d'études de marché afin de lancer sur le marché tchèque de nouveaux produits à mettre en vente sur le site internet officiel à destination des clients.

J'ai également assisté à quelques réunions au sein du département mais malheureusement, ne parlant pas tchèque, je n'ai assisté qu'à une seule d'entre elles afin de me présenter à l'équipe. Malgré cela j'ai réussi à m'intégrer facilement grâce aux collègues.

Mes missions ont été bénéfiques pour le département car le secteur des services n'est pas encore tout à fait développé. Cette branche de l'entreprise est en constante évolution du fait de l'évolution des besoins des consommateurs. Cette évolution s'explique aussi par la concurrence européenne depuis l'ouverture du marché énergétique par la loi NOME voté en juillet 2007 par l'Union.

Ce stage m'a également donné conscience des exigences et du mode de fonctionnement dans une multinationale telle qu'E.ON Energie. Il m'a aussi permis le commencement d'un carnet d'adresses potentiellement important pour une future insertion professionnelle pour mes futurs stage, demandés lors de mon master en négociations internationales à l'université de Lille 3.

Sources

www.eon.cz

www.eon.be

www.eon.fr

www.eon-energie.com

www.edf.fr

www.gdf-suez.fr

www.europa.eu

http://contreinfo.info/article.php3?id_article=1175

<http://www.radio.cz/fr/rubrique/faits/la-republique-tcheque-contre-la-liberalisation-du-marche-energetique-voulue-par-bruxelles>

http://www.carnetsdubusiness.com/L-AFIEG-milite-pour-l-ouverture-du-marche-francais-de-l-energie_a382.html

www.wikipedia.com

www.lemonde.fr

www.lesechos.fr

www.smartplanet.fr

www.gouvernement.fr