

# LES UTILITIES AU LENDEMAIN DE LA CRISE DU COVID-19



# LES UTILITIES AU LENDEMAIN DE LA CRISE DU COVID-19

---

Notre monde fait face à un bouleversement majeur. Si les considérations sanitaires ont à juste titre été prioritaires, l'heure est également à la compréhension des impacts économiques de la pandémie. La plupart d'entre nous se demandent également «Où allons-nous maintenant ?»

En tant qu'experts des Utilities et du Digital, nous nous sommes interrogés sur les impacts de la crise sur les principales Utilities européennes.

## LES UTILITIES AU LENDEMAIN DE LA CRISE DU COVID-19

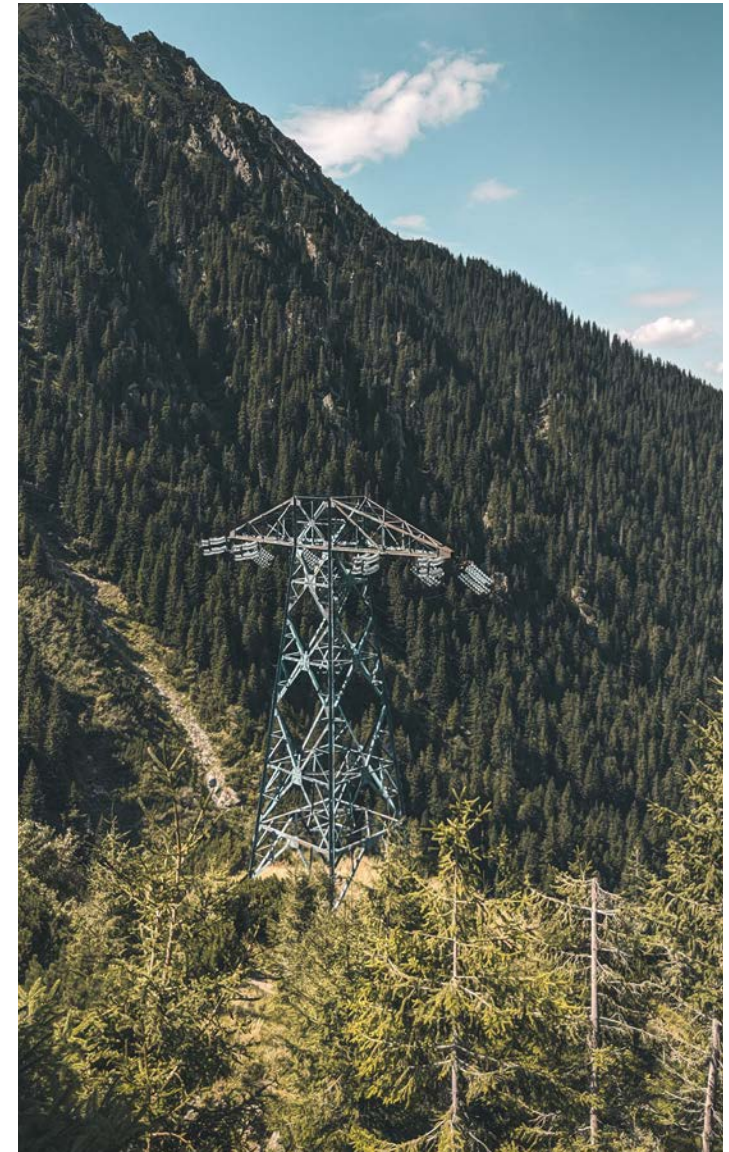
Depuis mars dernier, l'activité économique de tous les secteurs a été influencée par la récession consécutive aux mesures prises pour endiguer le virus. La baisse d'activité durant les 3 mois de crise conduira probablement à une diminution de 9% du PIB.

Dans ce contexte comment les utilities peuvent créer des opportunités, responsabiliser les employés et construire l'avenir avec leurs clients et partenaires ?



**PHILIPPE POULOU**

Digital Advisory,  
Regional Vice President

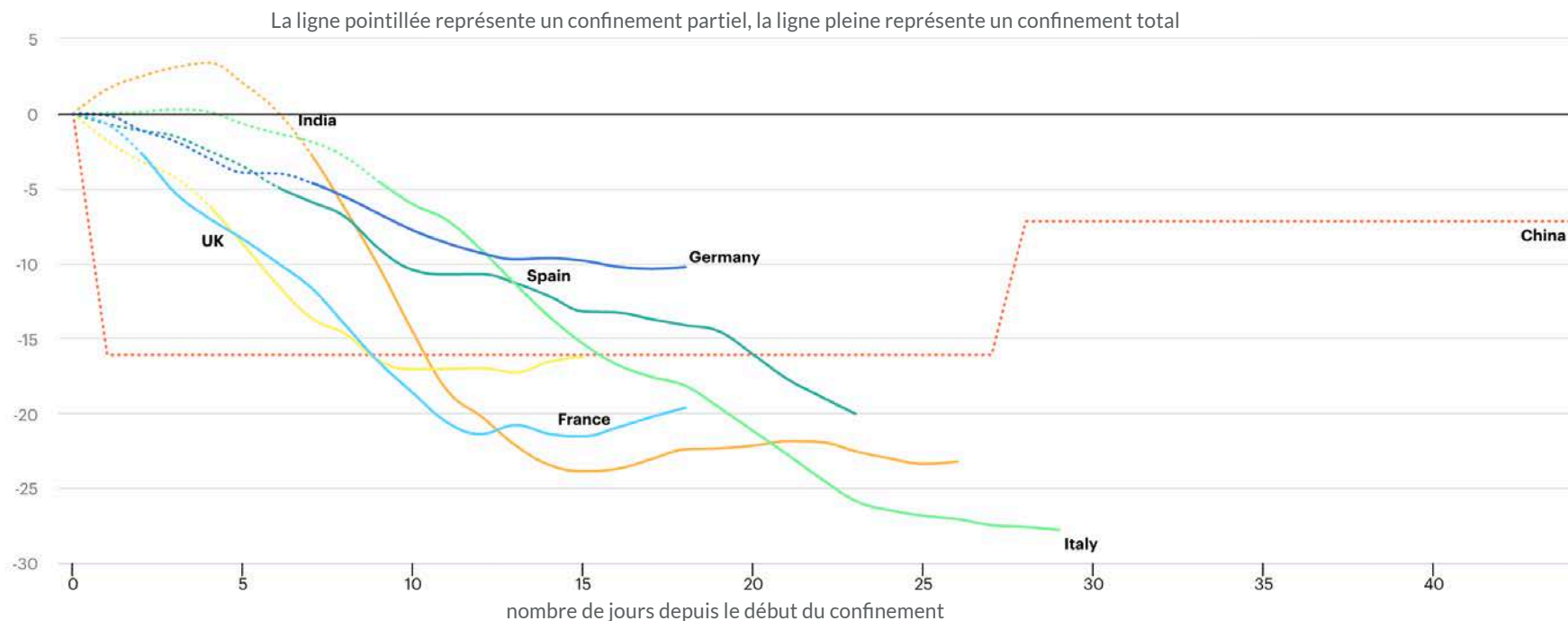


# LES UTILITIES AU LENDEMAIN DE LA CRISE DU COVID-19

Alors que l'évolution des prix du pétrole faisait les gros titres, l'impact du coronavirus sur la demande d'électricité a rapidement suivi la même tendance. En France, par rapport à 2018, la demande a diminué de 22 %, alors qu'elle a chuté de 18% en Italie.

La fermeture ou la limitation de l'activité dans les lieux publics - tels que les restaurants, les écoles et les centres commerciaux - couplée à la fermeture temporaire des usines, pourrait entraîner une baisse de la demande de 15 à 20 % sur le long terme. Et comme les usines de fabrication fonctionnent à capacité réduite - soit en raison de limitations liées à l'éloignement social, soit par manque de matières premières, cela a contribué encore à réduire la demande d'électricité.

## RÉDUCTION DE LA DEMANDE D'ÉLECTRICITÉ APRÈS LA MISE EN ŒUVRE DE MESURES DE CONFINEMENT



IEA. All Rights Reserved

● France ● Germany ● Italy ● Spain ● UK ● India ● China

# LES CONSÉQUENCES DU COVID-19 SUR LE SECTEUR DES « UTILITIES »

Le secteur des « Utilities » énergétiques ne fait pas exception à la règle. Le Covid-19 a eu un impact important sur la production et la consommation d'énergie.

-12%

Consommation en électricité en Europe

-37%

Prix moyen de l'électricité

-20%

Consommation de gaz naturel

-18%

Ventes de brut prévue par les investissements des majors pétroliers

Certains Etats ont demandé aux fournisseurs d'électricité, d'eau et de gaz de faire preuve de souplesse en suspendant certaines factures pour les plus petites entreprises et certains ménages. Une partie de ces montants ne sera probablement pas récupérée.

La plupart des marchés industriels sont affectés.

- L'industrie manufacturière a tourné au ralenti, faute de commandes, de matières premières et de personnel.
- Les grands chantiers d'équipement ont été triplement touchés: gestion de la ressource humaine, difficultés d'approvisionnement couplé à une incertitude financière.

# LES CONSÉQUENCES DU COVID-19 SUR LE SECTEUR DES « UTILITIES »

-22%

Taux de diminution de la demande d'électricité en France, par rapport à 2018.

-15%

Taux de diminution probable de la demande en électricité sur le long terme.

+40%

Taux d'augmentation des clients des activités en ligne des clients.

- Avec un modèle de travail hybride, une main-d'œuvre agile, digitale, collaborative et polyvalente constituera un avantage concurrentiel.
- Les Utilities doivent également renforcer leur engagement envers leurs clients sur les plateformes digitales. Lorsque la crise a frappé, les Utilities ont dû modifier leur mode d'interaction habituel avec leurs clients. Avec la fermeture des guichets de paiement pendant le confinement les canaux digitaux sont devenus beaucoup plus importants.
- Les services publics qui ont lancé des programmes digitaux avant la crise ont été plus résilients. Dans le monde post-COVID-19, nombreux sont ceux qui devront reconsidérer leurs priorités en matière de technologie.

# LES ÉTAPES PERMETTANT LE RETOUR À LA CROISSANCE



## Stabilisation

Déterminer l'ampleur, le rythme et la profondeur de l'action nécessaire pour protéger le personnel, engager les clients et maintenir la liquidité financière et les chaînes d'approvisionnement nécessaires



## Résilience

Gérer les opérations commerciales critiques, stabiliser les chaînes d'approvisionnement internationales et mettre en place une planification des scénarios et une gestion des réponses



## Retour

Planifier un retour sûr sur les sites, en tenant compte des changements nécessaires pour la santé et la sécurité des employés



## Réinvention

Réinventer ce que devrait être le prochain modèle d'exploitation normal, en tenant compte des leçons tirées de la crise COVID-19 et de la manière dont celles-ci pourraient changer les modèles d'exploitation



## Transformation

Comprendre comment l'environnement réglementaire et concurrentiel pourrait changer, y compris l'impact sur les futurs pools de valeur

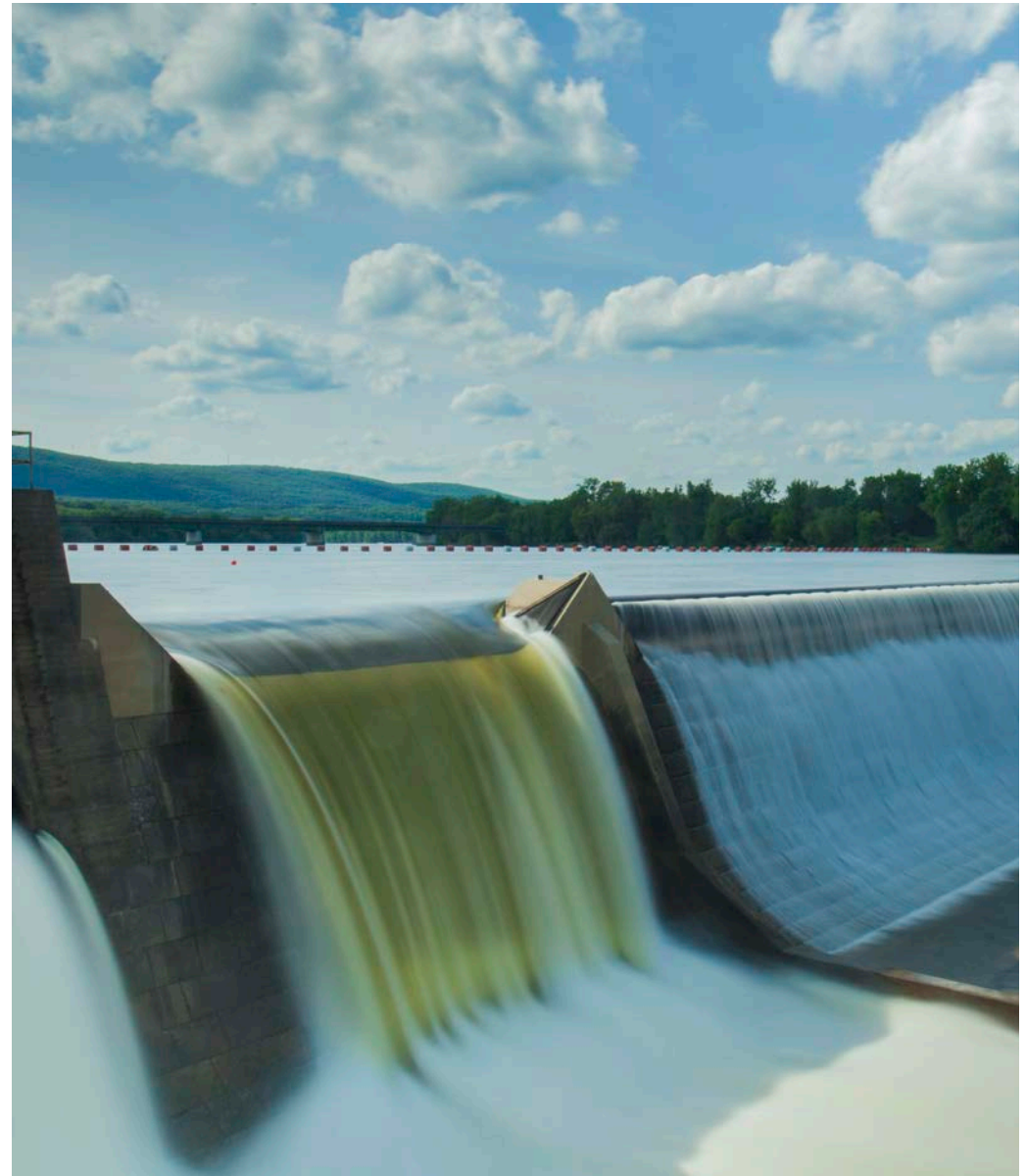
# LES MESURES POUR RÉPONDRE À LA CRISE

---

Le retour à la normale devrait prendre plusieurs années. **Les acteurs du secteur doivent, dès lors, impérativement surveiller le marché et ses évolutions,** et conjuguer rapidité de décision, flexibilité de l'approvisionnement et capacité d'optimisation de la data pour développer une stratégie optimale, et réactive.

Au delà du caractère brutal et temporaire de cet épisode, certains des effets apparus à cette occasion, devraient perdurer et demander des adaptations structurelles aux utilities.

## NOUS PRÉVOYONS 4 EFFETS MAJEURS SUR LE SECTEURS DES UTILITIES



# LES MESURES POUR RÉPONDRE À LA CRISE

---

- Fragilité financière due aux **défis accrus en matière de risque de crédit**. Cela est causé par la réduction des aides accordés par les Etats, la difficulté des consommateurs à payer leurs factures ce qui amènera une baisse des revenus et des incidents de crédit pour les Utilities.

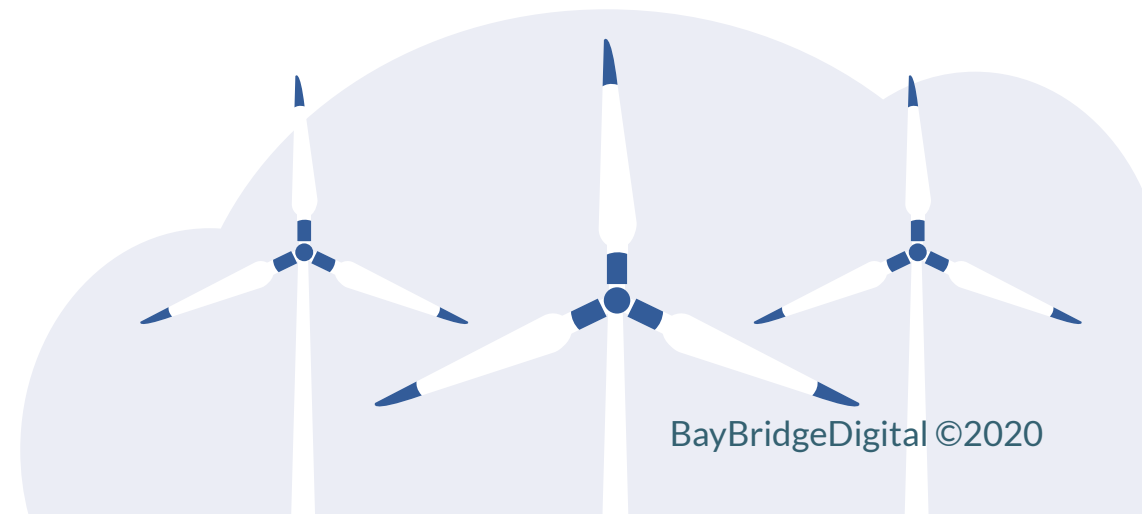
## Les entreprises doivent accroître leur capacité d'analyse et d'anticipation

- En mettant en place des outils d'analyse avancés pour anticiper les risques.
- En utilisant des d'outils d'intelligence artificielle pour détecter les impayés potentiels afin de proposer de nouveaux plans de paiement et des ajustements de tarifs aux consommateurs en difficulté.
- Par la mise en place des outils de communication avancés pour améliorer le recouvrement.

- Réactivité et opportunisme des clients ce qui va **changer la relation fournisseurs/client**, que ce soit sur le niveau B2B ou B2C:

## Les entreprises doivent accélérer la digitalisation des relation entre fournisseurs et client

- En construisant de nouvelles manières de communiquer
- En augmentant la proximité client
- Par le positionnement plus ajusté de leur marque grâce au marketing digital
- En implémentant des modèles économiques plus modernes et des interfaces clients plus appropriés.





# LES MESURES POUR RÉPONDRE À LA CRISE

---

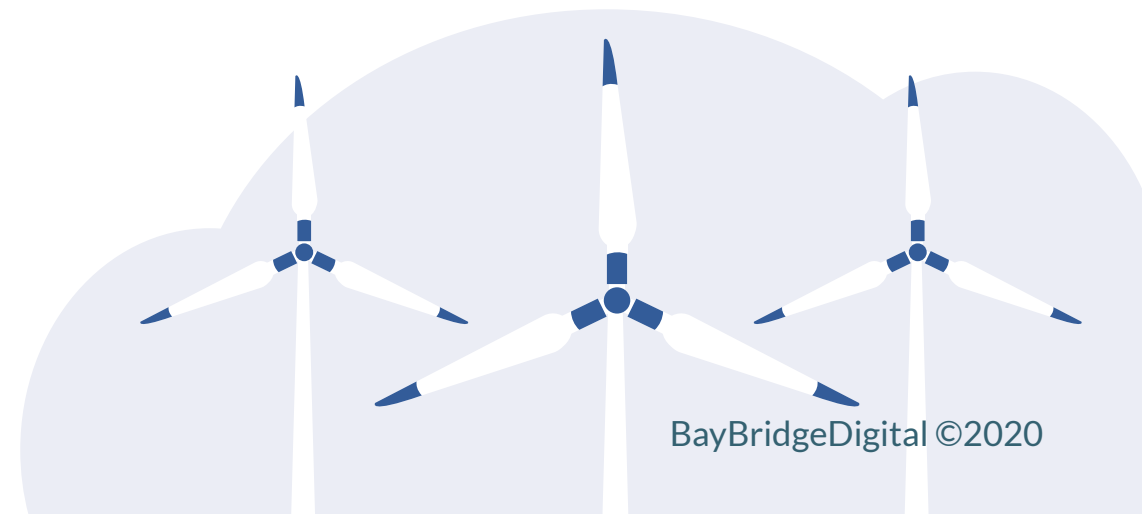
- **Baisse de la fiabilité et productivité de la ressource humaine** accentuée par une possible moindre disponibilité des collaborateurs, la fluidité du travail est restreinte par les mesures de distanciation sociale

## Les Utilities devront

- Mettre en place des outils avancés de gestion des équipes terrain prenant en compte les nouvelles contraintes
- Mettre en place des technologies de gestion facilitant le travail à distance
- Monitorer les implications du travail à distance, telles que la productivité et les cyber-risques

- **Les supply chain sont plus fragiles et volatiles. Les Utilities doivent donc être prêts à assurer un service en continu**

- Par l'utilisation des technologies comme le dépannage ou la surveillance à distance
- En utilisant l'Intelligence Artificielle pour anticiper les fluctuations de la demande afin de prévenir les ruptures de supply chain



# LES MESURES POUR RÉPONDRE À LA CRISE

Les défis majeurs des utilities, et les propositions de mesures à prendre pour relever ces défis.

Challenges pour l'industrie des utilities	Axes d'améliorations
<ul style="list-style-type: none"><li>• Risque de crédit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévision &amp; anticipation</li><li>• Proactivité dans la relation client</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Volatilité des clients</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accélérer la digitalisation des relation entre fournisseurs et client</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Baisse de la fiabilité et productivité de la ressource humaine</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prise en compte des nouvelles contraintes dans les systèmes de gestion des ressources</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incertitude sur la supply chain</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptation des outils de suivi et de connexion des chaînes logistiques</li></ul>

# LA MAÎTRISE DE LA DONNÉE : UN ÉLÉMENT INDISPENSABLE POUR ASSURER LA PÉRENNITÉ

---

Il apparaît clairement que les actions à prendre par les utilities pour sortir de la crise sont fondées sur une meilleure maîtrise de la collecte et usage de la data.

Disposer d'une plateforme permettant d'optimiser la gestion de la donnée client apparaît donc comme une nécessité pour accélérer la sortie de crise.

Salesforce leader du CRM et de l'engagement client est la plateforme de référence pour permettre aux entreprises de mettre en perspective les données collectées et offre des outils d'optimisation de l'usage de la data pour définir des stratégies ciblées et agiles.

Combinant savoir-faire et connaissance du marché et du métier des Utilities, BayBridgeDigital accompagne ses clients dans leur transformation digitale afin de leur permettre de renforcer leur leadership..

BayBridgeDigital s'inscrit dans un partenariat sur la durée qui permet à ses clients du secteur des Utilities de pouvoir sortir de cette crise plus forts.



# SOURCES

[https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/07/08/l-insee-table-sur-une-contraction-de-l-economie-francaise-de-9-en-2020\\_6045568\\_3234.html](https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/07/08/l-insee-table-sur-une-contraction-de-l-economie-francaise-de-9-en-2020_6045568_3234.html)

<https://www.sia-partners.com/fr/actualites-et-publications/de-nos-experts/la-crise-du-covid-19-dans-les-secteurs-de-lenergie-et-de>

[https://www.mckinsey.com/~/\\_media/McKinsey/Industries/Electric%20Power%20and%20Natural%20Gas/Our%20Insights/Power%20and%20people%20How%20utilities%20can%20adapt%20to%20the%20next%20normal/SVGZ-Utilities-Ex2.svgz](https://www.mckinsey.com/~/_media/McKinsey/Industries/Electric%20Power%20and%20Natural%20Gas/Our%20Insights/Power%20and%20people%20How%20utilities%20can%20adapt%20to%20the%20next%20normal/SVGZ-Utilities-Ex2.svgz)

<https://www.greentechmedia.com/articles/read/the-top-5-challenges-facing-u.s-utilities-in-the-time-of-coronavirus>

<https://www.accenture.com/lv-en/insights/utilities/coronavirus-enterprise-resilience-utilities>

<https://www.pwc.com/gx/en/issues/crisis-solutions/covid-19/energy-utilities-resources-coronavirus.html>

<https://www.epa.gov/coronavirus/water-utility-resources-covid-19-pandemic>

<https://www.worldbank.org/en/news/feature/2020/06/30/supporting-water-utilities-during-covid-19>

<https://www2.deloitte.com/be/en/pages/about-deloitte/articles/covid-19-s-impact-on-power--utilities---renewables-companies--de.html>

<https://www.fitchratings.com/research/corporate-finance/coronavirus-reduces-emea-utilities-headroom-leads-to-few-rating-actions-08-04-2020>

<https://www.sia-partners.com/fr/actualites-et-publications/de-nos-experts/la-crise-du-covid-19-dans-les-secteurs-de-lenergie-et-de>

<https://www.bearingpoint.com/fr-fr/blogs/energie/coronavirus-quels-impacts-du-covid-19-sur-le-secteur-de-lenergie/>

<https://bfmbusiness.bfmtv.com/france/coronavirus-les-factures-d-eau-et-d-energie-suspendues-mais-pas-annulees-pour-les-tpe-en-difficulte-1878596.html>

<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/survey-us-consumer-sentiment-during-the-coronavirus-crisis>

# ABOUT BAYBRIDGEDIGITAL

BayBridgeDigital is a game changing software company headquartered in NYC. We are building a suite of digital applications on the Salesforce platform.

Our mission is to create a world where retailers are loved by customers and employees. We connect brands technology and people to create new growth and business value faster.

BayBridgeDigital is a leading provider of retail-specific cloud and mobile software, driving digital transformation for the world's largest companies. BayBridgeDigital is an "industry cloud" pure-player specialized on Salesforce, the world's #1 CRM provider.

## Contact :

Philippe Poulou - Director - Digital Advisory Practice

+33 1 76 42 05 72

[ppoulou@baybridgedigital.com](mailto:ppoulou@baybridgedigital.com)

<https://baybridgedigital.com/>



**Bay Bridge Digital** | **salesforce** ISV partner

<b>UNITED STATES</b> 135 East 57th Street, 23rd floor, New York, NY 10022 +1 646-931-1966	<b>UNITED KINGDOM</b> 83 Baker Street, London, W1U 6AG +44 20 3318 4931	<b>FRANCE</b> 195 avenue du Général de Gaulle, Neuilly sur Seine, 92200 +33 176420572	<b>ISRAËL</b> 22 Rothschild Bvd, Tel Aviv. +972 3-978-6260
--	--	--	---

BayBridgeDigital©2020 All rights reserved