



Rapport de gestion 2016

Avec clairvoyance
et l'esprit pionnier,
un prestataire de
services durable.



Avant-propos

« La société EBL est l'une de ces entreprises qui, depuis plusieurs décennies, ont su saisir les opportunités offertes par le développement durable avec courage, esprit pionnier et clairvoyance et se sont ainsi constitué un modèle d'affaires sain sur une assise financière solide. »



Erich Geiser, président du
Conseil d'administration
de la société EBL



Un exercice 2016 réussi.

L'exercice 2016 a été extrêmement positif pour la société EBL en dépit d'un contexte toujours très défavorable pour le prix de l'électricité. Les bases stratégiques de cette réussite ont été posées il y a de nombreuses années, lorsque la société a décidé de tirer parti des opportunités d'avenir qu'offraient les énergies renouvelables et de contribuer activement, dans la mesure de ses possibilités, à la transformation du paysage énergétique suisse. L'augmentation du bénéfice de l'entreprise par rapport à l'exercice précédent est aussi le résultat de gains d'efficience incessants à tous les niveaux.

L'exercice 2016 a une nouvelle fois été marqué par la faiblesse des prix de l'électricité et par le manque de rentabilité du parc de centrales suisses qui en découle. Les raisons en sont toujours le franc fort ou la faiblesse de l'euro, la morosité conjoncturelle en Europe, la baisse des prix de l'énergie primaire fossile, le faible niveau des prix sur le marché du CO₂, mais aussi les subventions européennes massives accordées à l'électricité issue d'énergies renouvelables (en Allemagne principalement). Étant donné que ces indicateurs décisifs vont continuer à peser sur le prix de l'électricité ces prochaines années, la pression sur le parc de centrales suisses ne va pas se relâcher. Des solutions politiques et économiques sont indispensables, notamment pour sauver les centrales hydrauliques, qui livrent au demeurant 60% de l'énergie renouvelable issue de la production d'électricité suisse. La mise en œuvre des conclusions judicieuses de la Stratégie énergétique 2050 peut faire partie de ces solutions mais nous devons d'abord attendre les résultats du référendum. L'orientation stratégique de la société EBL ne se fonde toutefois pas uniquement sur la Stratégie énergétique 2050 présentée par le Conseil fédéral. La transition énergétique est en cours depuis des années et il y a deux manières d'y réagir: soit on l'ignore et on se contente de reproduire les vieux schémas de pensée, soit on saisit activement les chances offertes par la transformation porteuse d'avenir que représentent les énergies renouvelables. La société EBL est l'une de ces entreprises qui, depuis plusieurs décennies, ont su saisir les opportunités offertes par le développement durable avec courage, esprit pionnier et clairvoyance et se sont ainsi constitué un modèle d'affaires sain sur une assise financière solide. Cette stratégie d'entreprise prévoyante et cohérente a de nouveau été payante pour la société EBL au cours de l'exercice 2016. Des progrès significatifs ont été réalisés dans les quatre domaines d'activité (Courant, Réseau, Telecom et Chaleur), ce qui se traduit par une hausse du chiffre d'affaires, de la marge bénéficiaire brute et du bénéfice de l'entreprise. Cette assise financière saine permet à la société EBL d'investir dans des projets d'avenir innovants, tout en participant activement, dans la mesure de ses possibilités, à la transition énergétique.

Je remercie les membres de la Direction et tous les collaborateurs pour leur engagement sans faille au cours de l'exercice écoulé. Je remercie également les collègues du Conseil d'administration pour leur collaboration toujours critique, loyale et constructive. Je tiens également à remercier nos délégués pour leur confiance et une collaboration toujours empreinte de respect.

INTERVIEW AVEC URS STEINER, CEO D'EBL



Entretien

« La santé
financière de la
société EBL est encore
plus importante que son
orientation stratégique,
car elle assure son
indépendance. »

Urs Steiner,
CEO de la société EBL

Comment la société EBL s'est-elle préparée à affronter les bouleversements actuels et futurs du paysage énergétique suisse ?

Le modèle d'affaires financièrement sain de la société EBL repose sur la stratégie éprouvée des quatre piliers : Courant (distribution et production), Réseau, production d'une Chaleur durable et Telecom. La stratégie a été remaniée durant l'exercice en cours pour les années 2017-2020, à l'horizon 2027, afin d'apporter une réponse vigilante aux enjeux futurs, dans le cadre de la transition énergétique. Un cadre précis a ainsi été défini pour les prochaines années. La société EBL entend réaliser une croissance qualitative et quantitative dans les quatre secteurs. Nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux dans la distribution de courant avec le produit « électricité suisse » en Suisse et avec la clientèle résidentielle en Allemagne. En matière de production d'électricité, nous visons une forte croissance avec la production d'énergies renouvelables, alors que nous voulons rester l'interlocuteur privilégié des communes suisses pour le développement et l'exploitation des grandes installations de chaleur, dans le domaine du contracting calorifique. Entreprise agile et rapide, nous voulons en outre tirer parti des opportunités offertes par les niches qui se profilent. La santé financière de la société EBL est encore plus importante que son orientation stratégique, car elle assure son indépendance.

EBL Wind Invest AG prévoit d'investir environ 300 millions d'euros dans des parcs éoliens en Allemagne. Quelle est la motivation stratégique de cette orientation de la société EBL ?

L'énergie éolienne offre d'excellentes possibilités pour un investissement économique et financier dans un avenir durable. Après la centrale solaire en Espagne (PE2) et EBL Fernwärme AG, EBL peut continuer à développer sa vaste expérience et sa grande compétence dans le domaine de la gestion des infrastructures et générer de la croissance, avec EBL Wind Invest. Cette compétence et cette continuité séduisent plus particulièrement les investisseurs financiers, telles les caisses de pension. Ils financent jusqu'à 90% des fonds propres requis chez EBL Wind Invest AG et chargent EBL de la gestion des investissements et de la direction.

EBL dispose d'un réseau électrique extrêmement fiable en termes de technicité et de disponibilité. Quels sont les défis futurs pour le réseau électrique de la société EBL ?

Ces dernières années, la disponibilité du réseau électrique EBL a en effet toujours été supérieure à celle des réseaux comparables, mais cela nécessite pas mal d'efforts. Les réseaux électriques sont conçus avec un horizon de planification de 20 à 30 ans. Les tendances doivent être judicieusement anticipées pour pouvoir survivre dans un environnement évoluant bien plus rapidement que par le passé. Les technologies telles que l'injection décentralisée, notamment avec des installations photovoltaïques, des unités de stockage locales et bientôt des installations autarciques, vont prendre de l'importance. EBL réagit à cette évolution par une planification des réseaux et a implémenté un processus qui lui permet de réagir en temps réel aux nouveaux défis.

Le quatrième pilier stratégique de la société EBL – la télécommunication – est confronté à une forte concurrence. Comment EBL peut-elle s'affirmer face à ses concurrents ?

Un concurrent, Swisscom/Teleclub, disposait jusqu'à présent des droits de diffusion pour le football national et international ainsi que pour le hockey sur glace national. Cette situation était désavantageuse pour EBL, car l'offre sportive mise à la disposition du secteur de la télévision câblée était très limitée. Cela va toutefois changer dès l'été 2017 avec la nouvelle chaîne sportive du secteur de la télévision câblée : MySports. Grâce à l'acquisition des droits de diffusion de la Swiss Ice Hockey Federation par ce secteur, il sera désormais possible de proposer du sport en direct non seulement aux clients de la société EBL mais aussi à plus de 2 millions de clients du télé-réseau en Suisse. La nouveauté par rapport à l'offre du précédent diffuseur Teleclub sera la présence, en plus de l'offre payante, d'une chaîne sportive en clair sur le télé-réseau qui diffusera du hockey sur glace mais aussi des sports marginaux.



Urs Steiner, CEO d'EBL



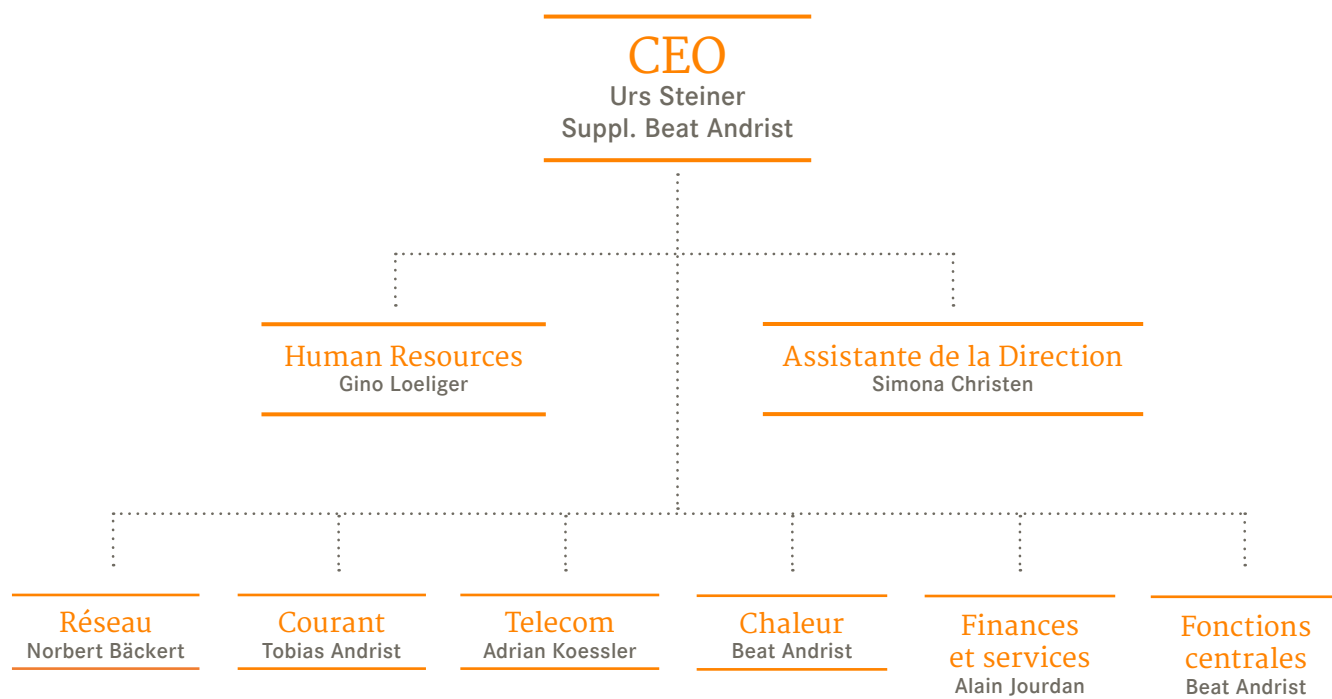
Organigramme d'EBL



Organes

EBL est une coopérative de droit privé. Ses sociétaires sont des personnes morales et privées, propriétaires de biens fonciers raccordés au réseau électrique de la société EBL. Les droits des sociétaires sont exercés par l'Assemblée des délégués. Ces droits englobent l'élection du Conseil d'administration, la nomination de l'Organe de révision, les résolutions concernant le rapport de gestion et les comptes annuels, ainsi que les statuts et le règlement pour l'élection des délégués. Les délégués se sont réunis le 9 juin 2016 à la salle polyvalente « Stutz » de Lausen pour l'assemblée ordinaire. Nous avons comptabilisé 190 délégués et de nombreux invités. Erich Geiser, président du Conseil d'administration, a expliqué que la société EBL avait réussi à s'affirmer dans un contexte de

marché complexe, caractérisé par un effondrement massif des prix de l'électricité, et que l'exercice 2015 avait été satisfaisant, avec un chiffre d'affaires certes en baisse mais un bénéfice en hausse. Urs Steiner, CEO de l'entreprise, a présenté les résultats des différentes divisions de la société EBL. Parmi les étapes importantes, il a cité la mise en service du grand réseau de chaleur de Pratteln ainsi que le raccordement de la région de la Salina Raurica. Alain Jourdan, directeur financier, a présenté le résultat financier de la société EBL, qui démontre que l'entreprise est saine et parfaitement capitalisée. Les membres actuels du Conseil d'administration ont été réélus à l'unanimité et à main levée et Stefan Weber d'Arboldswil a été élu à l'unanimité pour succéder à Reinhold Tschopp.



Le Groupe EBL employait 341 collaborateurs,
soit 311,95 emplois à temps plein (ETP)
au 31.12.2016

Conseil d'administration

Geiser Erich, Bennwil, président
De Courten Thomas, Rütenberg, vice-président
Buser Christoph, Füllinsdorf
Heinzelmann Alexander, lic. iur., Ramllinsburg
Oberer Heiner, Pratteln
Schaffner Rudolf, Sissach
Sturzenegger Beat, Vordemwald
Weber Stefan, Arboldswil (nouveau depuis le 10.6.2016)
Zeller Beat, Tecknau

Organe de révision

BDO SA, Liestal

Direction

Steiner Urs, CEO
Andrist Beat, Chaleur et Fonctions centrales, directeur adjoint
Andrist Tobias, Courant
Jourdan Alain, Finances et services
Koessler Adrian, Telecom
Zinsli Andrea, Réseau (jusqu'au 31.10.2016)
Bäckert Norbert, Réseau (depuis le 1.11.2016)



Électromobilité

La stratégie d'électromobilité de la société EBL a été résolument mise en œuvre en 2016.

Depuis 2015, EBL se positionne comme un pionnier de l'électromobilité dans la région Nord-Ouest de la Suisse et a de nouveau posé d'importants jalons en 2016.

En plus de l'implantation de bornes de recharge dans la région, EBL a organisé l'arrivée du plus grand rallye pour voitures électriques, le WAVE Trophy, sur son site l'été dernier. En parcourant les quelques 1800 kilomètres du rallye, les véhicules électriques inscrits – ils étaient plusieurs dizaines – et leurs équipages sont venus démontrer dans la région bâloise, berceau de l'entreprise EBL, que les formes alternatives de mobilité sont devenues incontournables. Environ 1500 visiteurs intéressés ainsi que la presse ont assisté à l'événement et ont eu la possibilité de tester des véhicules électriques et de demander conseil. En plus du WAVE Trophy, EBL a également organisé un rallye de la mobilité électrique dans la région bâloise le 27 août 2016. Quelque 80 véhicules ont participé au circuit proposé, qui comportait des stations de quiz. EBL remercie tous les soutiens et les électromobilistes qui s'engagent pour cette forme de mobilité d'avenir.

EBL met en exergue son rôle de précurseur en organisant le rallye transfrontalier de voitures électriques « WAVE Trophy » ainsi que le rallye EBL pour véhicules électriques dans la région bâloise.



Énergie éolienne

Une possibilité
d'investissement attractive
avec EBL Wind Invest.

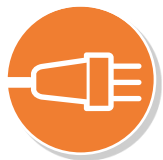
**EBL structure un investissement de 300 millions
d'euros dans des parcs éoliens allemands.**

En novembre 2016, EBL a créé la société EBL Wind Invest AG (EWI) avec le concours d'investisseurs institutionnels. En 2017 et 2018, EWI investira environ 300 millions d'euros dans des parcs éoliens allemands onshore, offrant ainsi la possibilité à des investisseurs institutionnels – des caisses de pension notamment – d'investir de façon économique et durable dans des installations de production d'énergie renouvelable. EBL a structuré EWI et en assume également la direction et la gestion commerciale.

EWI s'inscrit dans le développement systématique de la société EBL vers la gestion d'infrastructures pour le compte de tiers. Cette évolution a débuté en 2010 avec la centrale héliothermique en Espagne et s'est poursuivie en 2013, au travers de la société EBL Fernwärme AG.

eblwindinvest





électricité suisse

Générer des revenus pour les clients grâce à l'énergie de réglage.

La concurrence acharnée dans le domaine de la clientèle entreprises Courant Suisse nous rend inventifs. EBL Schweiz Strom AG (EBLS) avance à grands pas dans ce domaine. En plus du courant, EBLs offre la possibilité à ses clients de participer au pool de réglage suisse et de générer ainsi des revenus supplémentaires. Tous les clients disposant d'installations de production réglables (centrales de cogénération, p. ex.) ou de charges réglables (entrepôts frigorifiques, p. ex.) peuvent participer. EBLs les intègre intelligemment dans le pool de

réglage de Swissgrid et les commercialise. Les revenus générés sont partagés avec le client, ce qui a pour effet de le fidéliser davantage. Le produit Gestion des pointes de charge qui devrait être commercialisé par EBLs en 2017 constitue un développement de l'énergie de réglage. Il vise à optimiser intelligemment les pointes de charge onéreuses des clients et à réduire ainsi les coûts d'utilisation du réseau. Là encore, la numérisation représente l'avenir, surtout lorsqu'elle apporte des avantages au client.

La numérisation
doit apporter des
avantages au client.



Tell comme ambassadeur de la campagne « électricité suisse ».



Heidi et la chèvre comme ambassadrices d'électricité suisse Allemagne.



En route pour
l'objectif 2020 :
80 000 clients
résidentiels dans
toute l'Allemagne.

Forte croissance des nouveaux clients en 2016.

EBLD Schweiz Strom GmbH, électricité suisse en abrégé, n'approvisionne que des clients résidentiels sur le marché allemand. La société EBL est ainsi le seul fournisseur d'énergie suisse à opérer sur le marché de la clientèle résidentielle en Allemagne et à fournir de l'électricité sur tout le territoire allemand. La croissance de la clientèle ayant été moins forte que prévu en 2015, les acquisitions ont pu être de nouveau fortement accrues en 2016. L'objectif stratégique de 80 000 clients résidentiels d'ici à 2020 se rapproche. Un gaz climati-

quement neutre doit en outre être proposé en sus dès 2017. Il facilitera d'une part l'acquisition de nouveaux clients et accroîtra d'autre part le « share of wallet », autrement dit le rendement par client. électricité suisse se positionne sur le marché allemand comme un fournisseur typiquement suisse offrant le meilleur service. La Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien GmbH, qui a classé électricité suisse première à la rubrique « meilleur service » en 2015 et en 2016, a également confirmé qu'elle était sur la bonne voie.

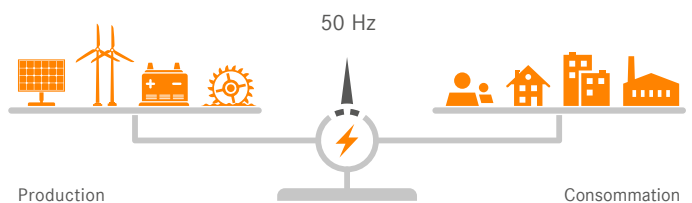


Commentaire Courant

« La concurrence
acharnée nous rend
innovants. »

Tobias Andrist, directeur
de la division Courant





L'énergie de réglage assure l'équilibre de la tension de réseau.

La société EBL a pu se développer favorablement en 2016, grâce à de nouveaux modèles d'affaires innovants, tels que l'énergie de réglage et la gestion des infrastructures pour le compte de tiers.

Le secteur de l'énergie est frappé en plein cœur par le niveau historiquement bas des prix de l'électricité. Avec de tels prix, les centrales électriques conventionnelles ne parviennent plus à couvrir leurs coûts de production. Aussi les fournisseurs d'énergie se tournent-ils vers les actifs régulés (réseaux ou production d'électricité subventionnée), la distribution et l'innovation. Notre branche n'échappe pas non plus à la numérisation. Il s'agit de définir la stratégie appropriée et de la poursuivre résolument. La division Courant (production, négoce, distribution) a défini de nouvelles orientations à cet égard en 2016.

Malgré une concurrence intensive, EBL a réussi à poursuivre sa croissance en Suisse et en Allemagne. De nouveaux produits tels que l'électricité de réglage ont été introduits en Suisse et jouissent d'une popularité grandissante, tout en contribuant à la rentabilité des opérations. En Allemagne, EBL a été en mesure de renforcer considérablement l'acquisition de nouveaux clients et est en bonne voie pour atteindre l'objectif de 80 000 clients résidentiels en 2020 et proposera du gaz en guise de deuxième produit dès 2017. Avec EBL Wind Invest, le domaine Production de courant a créé un modèle de co-investissement innovant pour les investisseurs institutionnels et est sur le chemin de la croissance.



Développement stratégique



Reprise de l'exploitation opérationnelle de la société Elektra Itingen (ELI).

La société EBL en tant que partenaire en vue d'un positionnement stratégique optimal.

Les exigences à l'égard de la direction stratégique et opérationnelle des exploitants de réseaux de distribution ont fortement augmenté par le passé.

Cette tendance va se poursuivre dans le sillage de l'ouverture de plus en plus large du marché et de la régulation croissante des réseaux et dans le cadre des évolutions telles que la Stratégie énergétique 2050 ou Smart Grid. Les modifications des règles d'évaluation, les exigences sans cesse croissantes à l'égard du suivi de la clientèle ainsi que les besoins accrus des clients s'accompagnent d'une augmentation de la charge technique et administrative. Tous ces éléments ont incité EBL à se positionner comme un partenaire compétent et expérimenté pour les petits exploitants de réseaux de distribution pour que ceux-ci soient en mesure de préparer au mieux leur stratégie d'avenir.

Le 30 mai 2016, la coopérative Elektra Itingen (ELI) a confié à EBL la totalité de l'exploitation opérationnelle de son réseau de distribution. Après une intense préparation, des entretiens approfondis entre les parties et une planification détaillée, les systèmes de la coopérative ELI ont pu être intégrés dans ceux de la société EBL. L'exploitation opérationnelle du réseau de distribution ELI a été prise en charge avec succès le 1^{er} janvier 2017, conformément au contrat.

Planification des réseaux à l'horizon 2050 (PRC2050).

Dans l'environnement réglementaire futur caractérisé par la régulation Sunshine et ultérieurement par une régulation d'incitation, la qualité de l'approvisionnement ne sera plus le seul élément essentiel. Les coûts des réseaux électriques (et donc leur efficacité) seront également importants, ce qui fera de la planification des réseaux et des investissements un enjeu stratégique.

Les études et les projets réalisés dans l'environnement européen montrent qu'une planification judicieuse des réseaux peut réduire les coûts de 20%. Dans ce processus, il est important de tenir compte de toute la structure du réseau, si possible sur plusieurs niveaux de tension, et d'intégrer judicieusement les changements futurs attendus dans l'environnement (économique, réglementaire et technique).

Dans ce contexte, EBL a élaboré, ces derniers mois, différents scénarios concernant l'évolution des exigences à l'égard de son réseau électrique au cours des prochaines années. Les augmentations potentielles des injections décentralisées dans le réseau EBL ont notamment été prises en compte. Les modèles qui en découlent et leur vérification régulière contribuent à l'élaboration d'une configuration qui garantira une grande efficacité en termes de coûts du réseau et de fiabilité de service.

Les jalons du développement à long terme du réseau doivent être posés en temps utile.



Commentaire Réseau

« 99,998%

de sécurité d'approvisionnement
prouve que le réseau électrique de la
société EBL est conçu de telle sorte que
les clients puissent se fier à nous. »

Norbert Bäckert, directeur
de la division Réseau





Les jalons doivent être posés dès à présent afin de nous préparer aux libéralisations à venir du marché de l'électricité. Le défi consiste à trouver une combinaison économiquement judicieuse entre les coûts d'exploitation et d'entretien et les investissements durables dans le réseau électrique.

La société EBL a de nouveau été en mesure de fournir de l'énergie électrique à ses clients avec une grande disponibilité tout au long de l'année. En moyenne, chaque client n'a dû renoncer à l'approvisionnement habituel que pendant 12,2 minutes au cours de l'année, alors que la valeur moyenne suisse est de 21 minutes. La sécurité d'approvisionnement a de nouveau été améliorée en 2016, malgré des phénomènes météorologiques défavorables. Cette année, l'attention s'est portée sur la poursuite de la numérisation et sur la planification stratégique des réseaux mais aussi sur de nouveaux gains d'efficacité dans les processus. Tant la réorientation organisationnelle que l'introduction de processus allégés ont contribué à l'abaissement des coûts d'utilisation du réseau pour les clients résidentiels. Ce succès a pu être obtenu dans un environnement qui ne cesse de se compliquer.

Cette mesure a été mise en œuvre dans le cadre du budget planifié et du calendrier prévu avec l'inauguration de notre projet phare « sous-station Raurica » en juin 2016. Afin de préserver la qualité de l'approvisionnement, l'accent en 2016 a été mis sur le renouvellement des sous-stations existantes ainsi que sur le développement et la modernisation des autres infrastructures de réseau. Plusieurs millions de francs ont encore été investis à cet effet en 2016.

DIVISION CHALEUR



Réseaux de chaleur





Les réseaux
de chaleur EBL
se distinguent par
un excellent profil
écologique et une
grande fiabilité.

Les réseaux de chaleur constituent un pilier important de la Stratégie énergétique 2050.

Si nous souhaitons remplacer les combustibles fossiles et être aussi indépendants que possible du marché de l'énergie, nous devons utiliser nos sources d'énergie régionales, à savoir la chaleur dissipée, la biomasse et la géothermie. Les réseaux de chaleur assurent une utilisation idéale de ces ressources énergétiques et se distinguent par une grande efficacité énergétique, de longues durées de vie et leur qualité écologique.

En 2016, la société EBL a de nouveau pu profiter des opportunités offertes par la chaleur à distance. Les ventes de chaleur ont pu être augmentées de 48% par rapport à 2015, avec l'achat de la centrale de chauffage à distance Liestal début 2016, l'aménagement du grand réseau de chaleur de Pratteln, l'extension des réseaux de chaleur Sissach et GEVO Ormalingen et la densification continue des 52 autres réseaux de chaleur EBL.

La société EBL poursuivra à l'avenir sa stratégie de développement dans le domaine de la chaleur. Différents projets sont actuellement en cours de développement dans différentes régions. L'un des plus grands réseaux de chaleur jamais construits par EBL pourrait voir le jour à Ittigen, près de Berne. ARA Worblental, l'une des plus grandes stations d'épuration de Suisse, pourrait fournir de la chaleur pour 7000 foyers. Quelques défis restent toutefois à relever jusqu'au premier coup de pioche.



Commentaire Chaleur

« 255 000 :
L'engagement de
la société EBL permet
d'utiliser plus de 255 000 mètres
cubes de bois-énergie dans les
installations EBL, dans l'intérêt
de nos clients et des régions. »

Beat Andrist, directeur
de la division Chaleur





Grâce à l'utilisation accrue des sources d'énergie renouvelable telles que le bois-énergie et la récupération de chaleur dissipée, la part des énergies renouvelables a pu être portée à 73% (2015: 70%).

La rentabilité d'un réseau de chaleur dépend principalement de deux facteurs: le nombre de raccordements clients (densité) et l'exploitation optimale des installations. Au cours de l'exercice sous revue, ces deux volets ont donc à nouveau bénéficié d'une attention particulière et d'un engagement résolu. Mais le client et les températures notamment influent aussi sur les ventes de chaleur. L'exercice sous revue a été plus froid que l'exercice précédent mais seulement légèrement plus froid que la moyenne pluriannuelle. Les degrés-jours de chauffage ont augmenté de 13,3% en 2016 (3035) par rapport à 2015 (2678).

Les ventes de chaleur de la société EBL et des sociétés de chauffage sous sa gestion ont enregistré une forte hausse (+48%) pour atteindre 266 094 MWh (2015: 179 748). La reprise de la centrale de chauffage à distance Liestal a contribué le plus fortement à cette progression, avec une part de 55 000 MWh. Cette année encore, nous avons pu convaincre de nombreux clients des avantages d'un raccordement à un réseau de chaleur et densifier les réseaux de chaleur existants. Au total, 4,6 MW de nouvelle puissance connectée ont été réalisés en 2016. La disponibilité des 52 installations gérées et exploitées par EBL a pu être maintenue à un très haut niveau, pour la plus grande satisfaction des clients.

Grâce à l'utilisation accrue des sources d'énergie renouvelable telles que le bois-énergie et la récupération de chaleur dissipée, la part des énergies renouvelables a pu être portée à 73% (2015: 70%). Il a ainsi été possible de substituer 25,2 millions de litres de fuel au cours de l'exercice sous revue (2015: 17,3).



La prise télé-réseau 3 en 1 assure l'ensemble des services

Maîtriser avec succès le grand écart entre les générations et les technologies.

La fin de l'analogique apporte des opportunités commerciales mais aussi des défis en matière de communication.

La prise télé-réseau 3 en 1 de la société EBL est au cœur des prestations de télécommunication. Elle sert de base à tous les services câblés proposés par EBL. Fin 2017, Swisscom déconnectera le réseau téléphonique analogique, raison pour laquelle la priorité a été, en 2016, de communiquer les arguments en faveur d'un passage chez EBL et au raccordement câblé.

La diversité des groupes cibles est particulièrement importante chez EBL Telecom avec un nombre croissant de seniors au sommet de la pyramide démographique. À sa base, on trouve des jeunes qui contribuent au lancement des tendances et ont besoin, en dépit d'un budget limité, d'un haut niveau de performance pour différentes applications de télécommunication et de divertissement. Afin de toucher directement ce public ainsi que les célibataires et les familles sur le terrain, dans les différentes communes, et leur faire découvrir les offres câblées, EBL a une nouvelle fois envoyé son bus en tournée en 2016.

Plusieurs réunions d'information pour les seniors consacrées aux thèmes de la fin de l'analogique et de la « prise télé-réseau 3 en 1 » ont permis d'apporter à ce groupe cible des clarifications bienvenues et l'ont aidé à surmonter les appréhensions qu'il nourrit à l'égard de l'utilisation de la technique et des offres. La société EBL est agréablement surprise par le succès de ces manifestations. Il s'est avéré que l'offre répondait à bien des besoins et elle sera donc maintenue à l'avenir.





La prise t  l  r  seau 3 en 1
de la société EBL est au
cœur des prestations de
télécommunication.



Commentaire Telecom

« Notre offre
croît avec la
technologie et la
demande. »

Adrian Koessler, directeur
de la division Telecom





Les différents besoins des générations requièrent des offres sur mesure et une communication adaptée.

Les progrès de la technologie haut débit dans le téléseuil permettent aujourd'hui d'assurer très facilement des prestations de télécommunication autrefois complexes d'un point de vue technique. Avec la prise téléseuil 3 en 1 comme épine dorsale numérique, nous assurons un divertissement complet et répondons aux besoins complexes des jeunes et des moins jeunes en leur proposant des offres compétitives. Celles-ci incluent l'Internet haut débit et la télévision haute définition, avec des possibilités d'enregistrement et de lecture sur des appareils mobiles alternatifs. Nous réalisons ces offres dans la zone de desserte avec nos partenaires UPC, Quickline et Breitband.

La commercialisation des produits s'accompagne de mesures publicitaires ciblées. Cela nous conduit à nous adresser aux clients à leur niveau et à leur proposer les services qui correspondent à leur style de vie. Nous avons de nouveau été en mesure, en 2016, d'aborder des familles, des célibataires et des jeunes dans de nombreuses communes, dans le cadre de la tournée de notre bus EBL. Nous avons par ailleurs désamorcé les craintes des seniors lors des manifestations très courues qui leur sont réservées et leur avons donné le goût de la diversité des applications possibles.



Nos collaborateurs

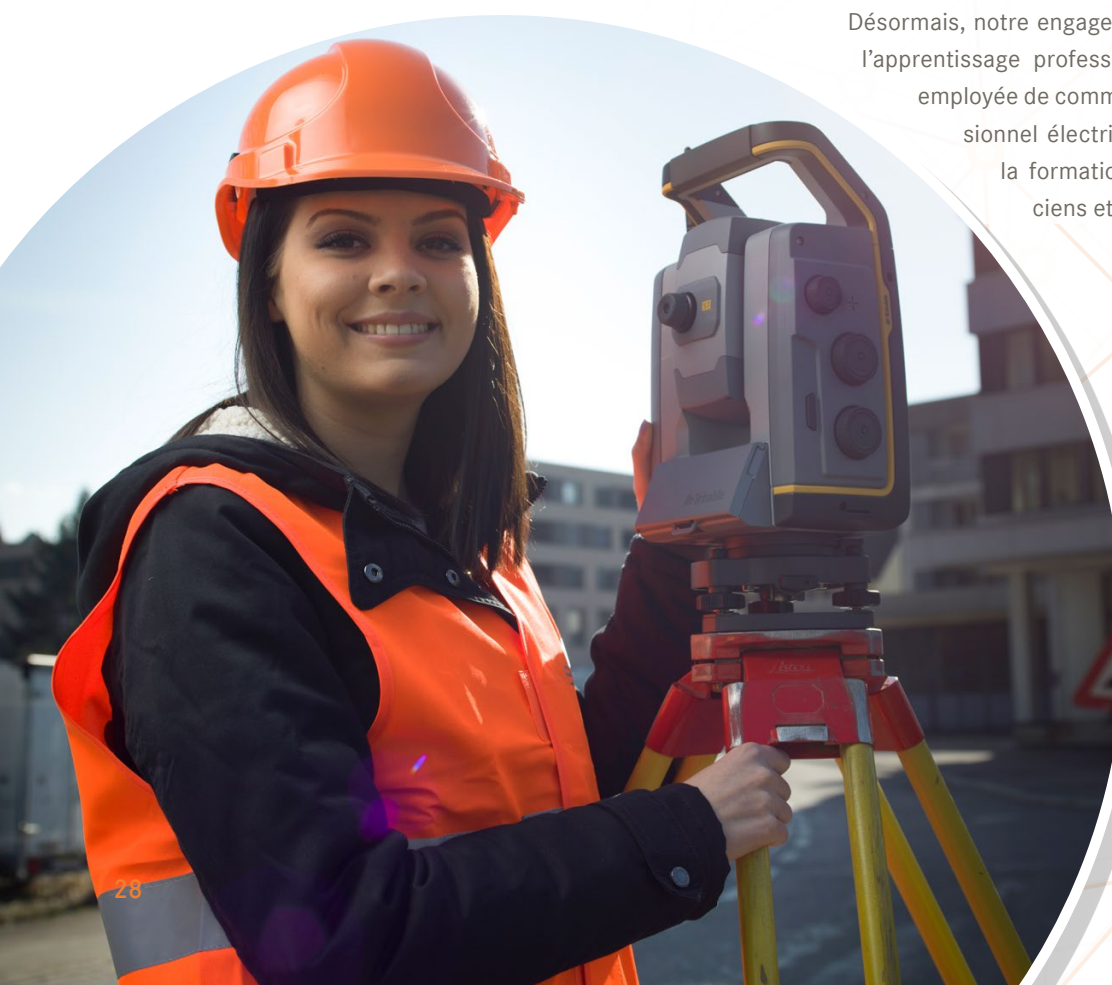
Promotion des collaborateurs et de la relève chez EBL.

Chez EBL, la promotion de la relève signifie identifier les chances et faire ce qu'il faut au moment décisif. Bien que la société EBL n'ait pas la taille nécessaire pour assurer une formation institutionnalisée des cadres, elle accorde une grande importance à la promotion de la relève et au développement du potentiel. Nous sommes en mesure de repérer les collaborateurs les plus prometteurs lors des qualifications réalisées chaque année. Les collaborateurs veulent être mis à l'épreuve et encouragés.

Les défis sont un bon moyen d'identifier ceux qui sont prêts à se dépasser. Nous ne devons pas pour autant perdre de vue l'équilibre entre formation, responsabilité et compétences.

Nous pouvons encourager activement le développement, par des perfectionnements ciblés, que ce soit sur suggestion du supérieur ou à l'initiative du collaborateur. Chaque fois qu'il y a un poste à pourvoir, nous étudions également les possibilités de promotion interne. Le collaborateur est au cœur de notre attention. Il est important d'encourager le dialogue et de mieux connaître les objectifs et les centres d'intérêt de nos collaborateurs. Lorsque les intérêts des collaborateurs coïncident avec ceux de la société EBL, nous avons les meilleures chances de concrétiser avec succès une promotion ciblée de la relève.

La formation des apprentis constitue également à nos yeux une partie importante de la promotion de la relève. Désormais, notre engagement porte non seulement sur l'apprentissage professionnel classique CFC ou AFP employée de commerce et l'apprentissage professionnel électricien de réseau mais aussi sur la formation d'informaticiens, de logisticiens et de géomaticiens.





Identifier les chances avec clairvoyance et avoir le courage de faire ce qu'il faut au moment décisif.

Afin de permettre à nos apprentis de se concentrer sur les examens finaux au cours du dernier semestre, nous allégeons leur emploi du temps durant cette période avec une offre de transition individuelle consécutive à l'apprentissage officiel. Il va de soi que nous profitons de l'occasion pour pourvoir autant que possible nos postes vacants avec nos propres apprentis. Cette solution constitue pour nous la forme la plus simple de promotion de la relève.

Ce sont nos collaborateurs qui font le succès de notre entreprise par leurs efforts, leur participation au travail de réflexion, leur engagement et leur motivation personnelle. Des collaborateurs performants, très qualifiés et motivés sont particulièrement importants dans un environnement économique difficile. C'est la raison pour laquelle nous investissons de façon ciblée dans les domaines évoqués et agissons si possible conformément à la devise selon laquelle il faut faire ce qu'il faut au moment décisif.





Finances

« Nous sommes convaincus que la numérisation sera un facteur déterminant face à la concurrence. »

Alain Jourdan,
directeur financier de la société EBL





L'avantage concurrentiel de la numérisation – les jalons ont été posés.

L'an dernier, EBL a pu introduire avec succès son nouveau système ERP. Plus de 300 000 factures ont été créées dans le nouveau système Microsoft Dynamics AX, grâce à la solution sectorielle MECOMS™. Environ 10 000 projets clients et internes ont pu être traités avec succès. Nous avons profité de l'occasion pour harmoniser et standardiser de nombreux aspects. Grâce aux nouvelles possibilités, nous avons par exemple été en mesure de réduire le nombre de produits de près de mille à une centaine. La simplification et la réduction de la complexité sont essentielles pour être efficace et bon marché à l'avenir et donc pour survivre sur un marché concurrentiel.

La société EBL continue à miser sur les atouts de la technologie numérique :

- En, 2017, EBL introduit un Enterprise Asset Management qui gère et optimise les travaux de maintenance préventifs et réactifs afin d'accroître la sécurité des approvisionnements des clients.
- Le CRM est sans cesse amélioré afin d'apporter un plus large soutien à la clientèle.
- Des investissements importants sont consacrés au portail clientèle pour que nos clients puissent en tout temps accéder à leurs données et communiquer à toute heure avec EBL.

Nous sommes convaincus que la numérisation sera un facteur déterminant face à la concurrence. Grâce à l'introduction d'une solution ERP flexible, EBL est bien armée pour les défis futurs, auxquels nous pourrions réagir avec célérité !