

électricité



Le jeu vous aime,
au casino

Page 6

Électricité: faire feu de tout bois

Page 2

Une enquête pour agir

Page 4

Cuisine: de quoi exciter
les papilles!

Page 8



Pour une écoute dynamique

Dominique Jung,
responsable d'EBM
Saint-Louis.

Au début de cette année 2007, certains d'entre vous ont été contactés par nos soins pour répondre à une enquête de satisfaction. Nous vous remercions pour le temps que vous nous avez consacré et pour les réponses que vous nous avez apportées.

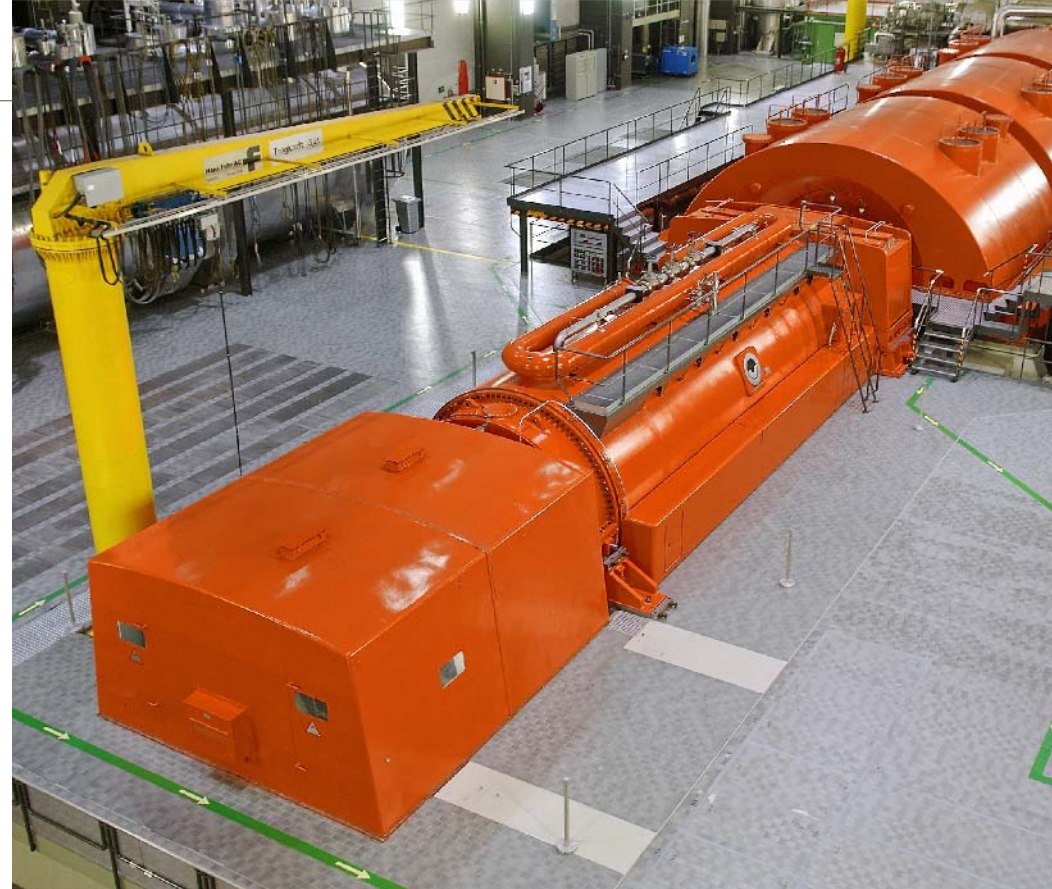
Nous souhaitons, dans ce numéro d'électricité, vous faire part de l'analyse qui a été faite de cette étude, en toute transparence – les points positifs comme les points négatifs. Nous vous parlerons aussi des propositions que nous envisageons de mettre en œuvre, avec un objectif d'amélioration continue.

C'est notamment le cas avec les cours de cuisine que nous organisons pour vous, gratuitement. Un lieu de rencontres et d'échanges dans un lieu convivial.

Nous pouvons compter sur la fiabilité de notre réseau, nous venons par exemple d'être sollicités par la commune de Kiffis pour un raccordement au réseau d'EBM, et la qualité de nos services pour pouvoir répondre au mieux à vos attentes. Nous souhaitons, pour l'avenir, développer des offres nouvelles, comme la livraison de chaleur.

Les résultats de l'enquête nous confortent et nous permettent d'aborder l'ouverture totale du marché de l'électricité, qui est programmée pour le 1^{er} juillet prochain, avec confiance et sérénité.

Impressum électricité: 85^e année | n° 1, printemps 2007 | EBM, 26, rue du Rhône, boîte postale 28, 68301 Saint-Louis Cedex, téléphone 03 89 89 76 40 | Rédaction: Jean-Christophe Meyer, Frank Linhart | Impression: Imprimerie Paul Bieler SA, F-68332 Huingue Cedex | La reproduction, même partielle, du contenu du magazine est subordonnée à l'accord écrit de la rédaction. Nous déclinons toute responsabilité pour les illustrations et les textes non sollicités.



Hydroélectricité et centrales nucléaires forment le cœur de l'approvisionnement en électricité d'Elektra Birseck.

Électricité: faire feu de tout bois

Aujourd'hui, l'énergie est chère. Pour trouver l'électricité dont elle a besoin – elle ne produit que 1% de ce qu'elle vend –, Elektra Birseck ne néglige aucune des solutions possibles. Energies fossile, hydraulique, nucléaire ou renouvelables.

L'électricité, quand on appuie sur l'interrupteur, cela paraît tout simple. Derrière ce geste anodin se cache la complexité des sources d'énergie disponibles. Et leur prix... Le courant d'EBM ne provient que pour 20% environ de production locale ou régionale – il s'agit surtout de centrales hydroélectriques, sur le Rhin et la Birse par exemple.

Le reste est acheté sur le marché de l'électricité. Elektra Birseck a une filiale, EBM Energie, «qui coordonne notamment l'ensemble des activités de commercialisation du groupe». Et, en la matière, l'entreprise de Münchenstein fait feu de tout bois. «Aujourd'hui, nous ne pouvons pas nous permettre de dire que nous privilégions telle ou telle source d'énergie», explique Thomas Wälchli, qui dirige EBM Energie.

En effet, le marché européen de l'énergie est assez tendu pour qu'au cœur de l'hiver ou en plein été la rupture soit parfois proche. De plus, il manque de lignes à très haute tension pour acheminer l'électricité des lieux de production aux lieux de consommation. Le mégawatt-heure, à l'achat, coûte aujourd'hui environ 50 euros et ne baissera pas – et, en 2005, EBM a passé pour la première fois la barre des 1,5 million de MWh.

Écologie ne rime pas encore avec économie

«Il y a 25 ans, les papes de l'énergie prédisaient que nous pourrions économiser 40% de l'électricité utilisée en Suisse. Ils avaient dans l'idée d'éviter le recours au nucléaire. En fait, la consommation a plutôt augmenté de 50%.» Pour Thomas Wälchli, il faut donc utiliser toutes les techniques, les améliorer, tout en essayant de «consommer intelligemment», c'est-à-dire d'éviter les gaspillages.

Alors, quel cocktail pour EBM? «Grosso modo, nous savons que notre électricité vient pour 40% de l'hydraulique, 40% du nucléaire, la Suisse ayant cinq réacteurs en fonctionnement, 10% des énergies fossiles et 10% d'une origine non identifiable», souligne Thomas Wälchli. Le

nucléaire produit des déchets qu'on ne traite encore qu'imparfaitement, les énergies fossiles sont polluantes et limitées...

«Restent les énergies renouvelables. Mais là encore, il faut être réaliste. Pour l'hydroélectrique, nous sommes peu ou prou au maximum de nos capacités. Et le solaire et l'éolien restent très chers», constate Thomas Wälchli. Les clients peuvent, déjà aujourd'hui en Suisse et peut-être un jour en France, choisir entre différents «mélanges électriques» écologiques... Mais ils sont plus chers, sachant que le nucléaire reste aujourd'hui la solution la plus économique.

Pour assurer ses approvisionnements, Elektra Birseck a fait des choix stratégiques. La coopérative de Münchenstein est ainsi devenue actionnaire d'Atel, le plus gros producteur suisse d'électricité. «Par ailleurs, souligne Thomas Wälchli, nous avons créé, avec d'autres sociétés, Elektra Baselland et onyx Energie Dienste, une joint-venture, Efforte AG.» Thomas Wälchli en est le dirigeant. «Elle doit nous permettre de peser plus lourd dans des négociations communes, même si chaque société reste libre de ses choix.» Cette stratégie est un gage de confiance supplémentaire pour l'avenir.

JEAN-CHRISTOPHE MEYER

On se le demande

Comment savoir si un câble est sectionné?

Le plus simple est d'utiliser un testeur de tension. Il réagit au champ électrique de différentes parties conductrices de courant sans contact métallique direct. Il peut indiquer si vous êtes en présence d'une tension quelconque à une distance de quatre millimètres. Les testeurs de tension permettent de contrôler des prises de courant, des compteurs, des interrupteurs ou des câbles. Ils sont disponibles dans le commerce à partir d'une dizaine d'euros pour les premiers prix.

Toujours plus de vent

L'an dernier, les installations éoliennes, sur toute la planète, ont produit 15 000 mégawatts. L'équivalent d'une quinzaine de grosses centrales électriques. Cela représente, au total, un peu plus de 1% de la consommation électrique mondiale.

Combien d'appareils branchés sur une prise?

Chaque prise de courant, en général avec d'autres appareils consommateurs de courant, est reliée à un fusible ou à un disjoncteur installé dans le coffret électrique de l'appartement ou de la maison. Fusibles et disjoncteurs ont pour mission de couper le courant si un circuit est victime d'une surintensité. L'intensité maximale autorisée, qui se compte en ampères, est indiquée sur le disjoncteur (par exemple: 6, 13 ou 16 ampères). La puissance se calcule elle en watts. C'est le produit d'une multiplication: l'intensité, en ampères, par la tension, en volts. La tension la plus courante chez les particuliers est de 230 volts. Avec une intensité de 6 ampères, on arrive donc à 1380 watts, avec 10 ampères, à 2300 watts, etc. La puissance demandée par chaque appareil électrique est indiquée.



Comment ça marche?

«Pour mener à bien l'enquête de satisfaction clients que nous avons réalisée en début d'année, explique Dominique Jung, nous avons déterminé deux moments clés dans la vie de nos clients particuliers (les tarifs bleus).» D'une part

les changements de mode de paiement. Cela représente quelque 2500 cas par an. D'autre part les changements de puissance. Environ 500 demandes par an. A partir de ces moments clés pour les clients particuliers, et en général pour les clients professionnels et in-

dustriels, les personnes interrogées n'ont eu besoin que de quelques minutes pour répondre aux questions de l'enquête. Des centaines ont répondu. Il s'agissait notamment de noter Elektra Birseck de 0 à 10. Pour l'enquête, la dif-

férence entre le ratio des clients satisfaits (ayant noté au-dessus de 9/10) et la différence entre le ratio des clients «mécontents» (qui ont noté entre 0 et 6) donne un indice général de -100 à +100.

L'explosion des nouveaux produits consommateurs de courant (les ordinateurs par exemple) explique en grande partie la note d'électricité qui n'arrête pas de grimper.

Une enquête pour agir

En janvier, Elektra Birseck a chargé un cabinet indépendant extérieur d'une enquête de satisfaction clients. Voici, en toute transparence, quelques résultats et pistes de réflexion pour aller de l'avant.

Mieux comprendre les desiderata des clients et la perception qu'ils ont d'Elektra Birseck en Alsace. C'était le but de l'enquête de satisfaction menée auprès de clients particuliers, professionnels ou industriels au début de l'année. «Nous avons noté les remarques et suggestions de nos clients, insiste Dominique Jung, pour, à la fois, mieux cerner leurs attentes, envisager des améliorations et pour prioriser les actions à mener. Cette opération a aussi permis, en interne, de créer une dynamique avec tous nos collaborateurs. Pour aller dans le sens voulu, celui du client.»

Et que dit l'enquête? «Plus de huit clients sur dix ont noté Elektra Birseck avec une note supérieure à 7/10. Nous nous en réjouissons.» Parmi les avantages de la filiale alsacienne, l'absence de grèves

a été soulignée. Mais pas seulement: nombreux ont été ceux qui ont relevé la réactivité des employés d'Elektra Birseck, le bon accueil qui leur est réservé. Et, enfin, et c'est important, pour les entreprises notamment, la fiabilité du réseau reste un facteur de satisfaction.

«Bien sûr, il y a aussi eu des remarques et des suggestions qui nous interpellent», explique Dominique Jung, qui essaie de répondre aux interrogations posées.

Le prix a régulièrement baissé

Un des gros problèmes: l'électricité serait trop chère. «D'abord elle n'est pas plus chère parce qu'elle vient de Suisse», rappelle-t-il. «Le prix est en effet fixé par le gouvernement français. Et il est le même pour tous les clients sur le territoire natio-

nal.» Elektra Birseck n'est donc pas en mesure d'influer sur la politique pratiquée. «Qui, d'ailleurs, est bénéfique pour le consommateur. Contrairement à une idée reçue, le prix du kilowattheure a régulièrement baissé ces 20 dernières années, passant de 8,097 centimes d'euro en 1999 à 7,780 depuis le 16 août 2007, soit une baisse de quatre points!...»

Par contre, ce qui est certain, c'est que la multiplication des appareils électriques (ordinateurs, portables, sèche-linge, machine à laver la vaisselle, etc.) a fait gonfler la facture. Une plaquette qui explique comment réduire sa consommation a été réalisée. «Elle est disponible à l'accueil, rue du Rhône à Saint-Louis», rappelle Dominique Jung.

Changer le système de facturation

Pour certains clients qui ont choisi le prélèvement automatique, les factures estimées sont trop élevées. «Nous envisageons de changer le système de factura-

tion qui ne nous donne pas entièrement satisfaction», précise le responsable d'EBM Saint-Louis.

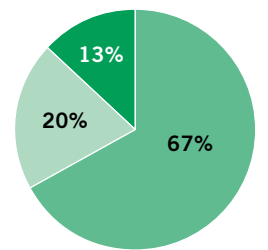
Par ailleurs, il affirme la réactivité des employés. «Nous avons demandé à tous de se mobiliser. Chacun a apporté sa contribution. Cela débouchera sur des idées concrètes.» Ainsi, à l'accueil, la mise en place d'un répondeur automatique si toutes les lignes sont occupées.

Une réactivité déjà bien à l'œuvre. Ainsi des cours de cuisine: un service gratuit proposé à tous les clients français. Un lieu de rencontres et d'échanges... «Nous envisageons aussi de proposer des permanences dans certaines communes rurales», conclut Dominique Jung. Un engagement qui permettrait à l'entreprise de se rapprocher de ses clients. Ce serait un plus dans le cadre de l'ouverture totale du marché de l'électricité à la concurrence, le 1^{er} juillet prochain.

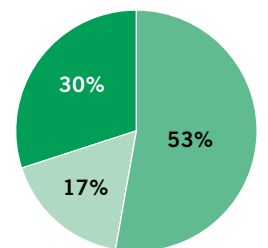
JEAN-CHRISTOPHE MEYER

La satisfaction des clients

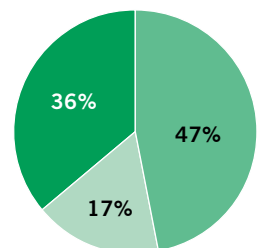
Clients industriels



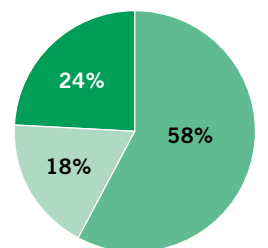
Clients professionnels



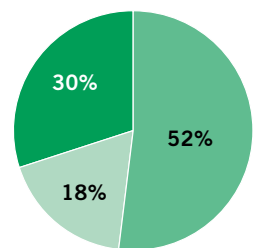
Clients particuliers: changement de mode de paiement



Clients particuliers: changement de tarif



Moyenne générale



■ Note 9/10
■ Note 7/8
■ Note de 0 à 6

Le plaisir autant que la fortune



Le Grand Casino de Bâle est un paradis pour les joueurs. Mais pas seulement: pour tous les autres, c'est aussi un lieu de détente, grâce aux restaurants, aux bars et à toutes les animations proposées.

Au contraire de ce qui se passe en France ou en Allemagne, où ils sont bien acceptés, les casinos suisses luttent, aujourd'hui comme hier, pour améliorer une image peu reluisante. Parce que jouer pour de l'argent, chez nos voisins helvétiques, est encore souvent considéré comme immoral et tabou. Mais le succès du Grand Casino de Bâle, ouvert en automne 2003, a, de loin, dépassé toutes les espérances. Un public très large s'est en effet habitué à prendre le chemin pour cet imposant cube rouge posé sur la Flughafenstrasse de Bâle – et les Alsaciens ne sont pas les derniers à en profiter, notamment pour les plaisirs culinaires que propose le casino, avec ses offres attractives mêlant jeux et gastronomie.

L'an dernier, on a compté ainsi 1700 visiteurs par jour en moyenne. C'est-à-dire, sur l'ensemble de 2006, quelque 600 000 personnes. Avec le nouvel hôtel, ouvert en mai juste à côté, ces chiffres devraient gonfler encore un peu.

Ouvert à tous

Définir le client type qui fréquente un casino relève aujourd'hui de la gageure. Le public est très varié. C'est sans doute lié au

Y aller

Grand Casino Basel. Ouvert de dimanche à jeudi de 12 h à 3 h. Les vendredis, samedis et veilles de jours fériés de 12 h à 5 h. Flughafenstrasse 225, à Bâle. Tél. 0041 61 327 20 20. Courriel: infograndcasino-basel@groupetranchant.com.



Le Grand Casino de Bâle: une clientèle hétéroclite, de tous âges et toutes conditions.

fait que, dans la plupart des casinos, les codes vestimentaires stricts qui étaient imposés n'ont plus cours. Bien sûr, shorts ou bermudas restent interdits – idem pour les joggings ou les jeans déchirés. Mais sinon, toutes les modes sont acceptées. Le but clairement affiché: séduire aussi une clientèle plus jeune et moins adepte du «costard-cravate».

Il faut y ajouter des consommations qui restent dans une gamme de prix abordable. Et des jeux qui ne demandent pas forcément des investissements pharaoniques. Il suffit de se fixer une limite et de s'y tenir. Pour Michael Favrod, directeur du Grand Casino de Bâle: «Le client sait que, dans un casino, il sera à

un moment ou à un autre perdant et fait ses calculs en fonction de cette donnée. En fait, il achète simplement du divertissement, du plaisir.»

L'œil de l'Etat

Bien sûr, le casino ne s'endort pas sur ses lauriers, argent et plaisir. D'abord parce qu'il doit reverser chaque année presque 52 millions de francs suisses, plus de la moitié de son chiffre d'affaires, à l'assurance vieillesse. Et d'autre part, il est soumis à une législation et à une administration très strictes en matière de sécurité. Ainsi, toutes les tables de jeu sont surveillées par des caméras et des micros. Les tricheurs peuvent ainsi aussi être démas-

qués a posteriori. En plus, chaque client, même s'il ne vient que pour manger, doit décliner son identité.

La Commission fédérale des maisons de jeux effectue régulièrement des contrôles. À la moindre infraction, l'amende guette. Voir le retrait de la licence accordée pour 20 ans... Mais Michael Favrod n'y voit aucun inconvénient. «Qu'une commission prouve la qualité de nos services et nous aide à les améliorer, cela est dans notre intérêt. Ce n'est que comme cela que nous nous maintiendrons à l'avenir.» Car la lutte s'annonce déjà serrée, avec l'ouverture, en 2008, d'un casino... dans le village voisin de Blotzheim, en Alsace, qui devrait fournir une rude concurrence.



PHOTOS: ANDREAS ZIMMERMANN

Les machines à sous: de quoi se faire plaisir en connaissant les frissons du jeu, sans se ruiner!

Il faut réserver 15 jours avant la date choisie, en téléphonant à Valérie Studer au 03.89.89.76.43.

Les prochaines dates: les 2, 9, 16, 30 juillet, les 3, 10, 17, 19 septembre, les 1^{er}, 8, 10, 15, 17 et 22 octobre.



Un lieu de rencontres et d'échanges. Très convivial!

Cuisine: de quoi exciter les papilles!

Vous avez envie de vous faire plaisir? Cordon-bleu ou cuisinier débutant mais gastronome, Elektra Birseck vous propose des cours de cuisine (gratuits) suivis d'une dégustation. Bon appétit!

Depuis 2001, Elektra Birseck dispose d'une vaste cuisine aménagée pour recevoir des cours auxquels ont déjà participé des milliers de gastronomes passionnés. Aujourd'hui, les clients alsaciens peuvent profiter gratuitement de ce service. Une opportunité formidable: il s'agit de passer une bonne soirée à faire de nouvelles connaissances et... en apprendre long pour épater ses amis! Car le chef, Raphaël Lacosse, se démultiplie aux fourneaux. Chacun se voit attribuer un atelier – qui à la préparation des dorades, qui à celle de la pintade farcie – et lui est partout à la fois. Précis, pédagogue, il répond à toutes les ques-

tions. Combien de temps pour obtenir des légumes croquants. Pourquoi poêler les filets de dorade côté peau en premier. Comment dénoyer une mangue proprement. Puis, quand le gros du travail est fait, c'est l'heure de passer à table. Elle est dressée, toute prête, dans la pièce attenante. Et là, c'est un régal. Les convives n'ont plus qu'à s'asseoir et à profiter du travail collectif! Avec les vins qui vont avec. Le tout de fait que prolonger une ancienne tradition d'Elektra Birseck: dès la fin de la Première Guerre mondiale, les cours de cuisine servaient à faire la promotion, à l'époque, des premières cuisinières électriques! JEAN-CHRISTOPHE MEYER