

# Compte- Rendu d'Activité 2015

## SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIES DE LA MARNE



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



# SOMMAIRE

Le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire (CRAC) est établi conformément au cahier des charges de concession et comprend les éléments suivants :

<b>Éditorial.....</b>	<b>04</b>
<b>Le service public de l'électricité.....</b>	<b>06</b>
<b>L'organisation du concessionnaire.....</b>	<b>08</b>
<b>Les chiffres clés de la concession.....</b>	<b>10</b>

## **A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire.....15**

- A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire
- A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité
- A.3 La proximité avec les clients
- A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

## **Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF.....81**

1. Les indicateurs de suivi de l'activité
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2015
3. Vos interlocuteurs chez ERDF

## **B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire.....95**

- B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016
- B.2 Les clients de la concession
- B.3 La qualité du service rendu aux clients
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

## **Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF.....139**

1. Les implantations d'EDF sur votre territoire
2. Vos interlocuteurs chez EDF



## Concernant la mission confiée à ERDF,

### **Plus loin Ensemble**

*Le modèle du concessionnaire ERDF, ses missions et ses valeurs sont plus que jamais adaptés aux enjeux qui se dessinent, notamment ceux liés à la loi de Transition énergétique récemment adoptée par le Parlement.*

*Pour ERDF, d'importants chantiers se profilent à commencer par celui de l'évolution numérique, un défi majeur pour l'Entreprise qui doit s'adapter dans ses modes opératoires, sa gestion des données, leur numérisation.*

*Le Compte Rendu d'Activités annuel de votre concession est l'occasion de relater l'ensemble des actions menées tout au long de l'année par les salariés d'ERDF dans ce contexte législatif et réglementaire en constant mouvement.*

*Cette année encore, la dynamique des investissements n'a pas fléchi.*

*La modernisation du patrimoine, l'amélioration des performances du réseau, dans des conditions de sécurité et de maîtrise, demeurent la priorité d'ERDF.*

*Au-delà de la modernisation du patrimoine, les investissements devront aussi financer l'adaptation des réseaux pour assurer l'intégration des énergies renouvelables, le déploiement progressif du compteur linky, la mise en place des bornes de recharge pour véhicules électriques ...*

*ERDF maintient son engagement à contribuer au développement des Territoires autour des trois axes principaux que sont le développement économique, le développement sociétal et le développement environnemental.*

*Aujourd'hui, tout nous encourage à relever ces défis car, en 2015, les français ont confirmé qu'ERDF est l'entreprise de service public qu'ils préfèrent ; nous comptons poursuivre nos engagements pour conserver ce niveau de satisfaction et cette reconnaissance, et ce en maintenant les excellentes relations que nous entretenons avec le SIEM, dans notre objectif commun de garantir un service public de l'électricité de la meilleure qualité pour nos clients de la Marne.*



**Bernard DAPOGNY**  
Directeur Territorial  
ERDF Marne

## Concernant la mission confiée à EDF,

2015 a été placée sous le sceau de la transition énergétique, avec le vote de la Loi pour une transition énergétique et une croissance verte par le parlement au deuxième semestre, puis l'organisation de la Cop21 à Paris, à l'automne.

Le concessionnaire EDF est partie prenante de ces enjeux en confirmant son engagement auprès des clients de votre concession pour les aider à maîtriser leur consommation énergétique ainsi que leur budget. La solution digitale « e.équilibre » proposée en 2015 à tous les clients particuliers de la concession répond à cet objectif et rencontre un franc succès avec plus de 600 000 souscriptions en fin d'année. Cette nouvelle fonctionnalité est décrite précisément dans ce compte rendu de concession.

EDF accompagne tous les clients de votre concession dans le cadre du déploiement du compteur Linky assuré par ERDF, notamment via la mise à disposition d'information clients et la formation des conseillers.

Suite à la suppression des Tarifs Régulés de Vente pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA, le service concédé se recentre sur les clients résidentiels et non résidentiels qui ont fait le choix de conserver un tarif réglementé dont la mise en œuvre est placée sous votre contrôle.

Dans ce contexte, EDF, fidèle à ses valeurs de solidarité, reste présent et actif sur le terrain de la lutte contre la précarité énergétique, comme l'illustrent les actions mentionnées dans ce compte rendu d'activité. La satisfaction des clients se maintient à un excellent niveau. Cette performance est le résultat combiné d'un effort constant de nos équipes pour rendre un service de haut niveau et de notre volonté de toujours améliorer la qualité du service rendu.



**Jérémie BAUDOU**  
Directeur du Développement  
Territorial EDF  
Champagne-Ardenne



## Un service public, deux missions

L'exercice du service public de l'électricité, dans le cadre des cahiers des charges de concession, recouvre deux missions complémentaires dévolues, par la loi, conjointement à ERDF, filiale gérée en toute indépendance, et à EDF.

### Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

#### 1 - Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

**ERDF** est responsable de la continuité et la qualité de la desserte en développant, exploitant, et entretenant le réseau public de distribution. ERDF garantit l'accès et le raccordement au réseau public de distribution de l'ensemble des utilisateurs du réseau, dans des conditions non discriminatoires.

Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du distributeur (à plus de 90 %).

Le TURPE est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans le code de l'énergie et garantit une cohésion sociale et territoriale.

#### 2 - La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

**EDF** assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, en application de la loi du 7 décembre 2010 (loi NOME) qui a prévu la suppression des tarifs réglementés au 31 décembre 2015 pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

Les Tarifs Réglementés de Vente présentent pour les clients quatre caractéristiques majeures :

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- ils mettent en œuvre une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- ils sont mis en œuvre dans le cadre de contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes (cf. infra) ;
- les conditions générales de vente associées sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

Clients aux Tarifs Réglementés de Vente		Catégorie	Tension	Niveau de puissance*	Clients hors Tarifs Réglementés	
Contrats	Prestations couvertes				Contrats	Prestations couvertes
Tarif Vert	Acheminement + Fourniture	C1	HTA	> 250 kW	CARD	Acheminement
		C2		< 250 kW	Contrat unique	Acheminement + Fourniture
		C3				
Tarif Jaune		C4	BT	> 36 kVA		
Tarif Bleu		C5		≤ 36 kVA		

(\*) À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente.

## L'organisation du système français de la distribution publique d'électricité et de la fourniture aux tarifs réglementés s'articule autour de deux échelons

### Au niveau national

L'alimentation en électricité de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national dans lequel l'offre et la demande sont ajustées à tout instant. La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel du réseau public de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité), conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

Situés à la charnière entre le réseau de transport et le réseau de distribution, les postes-sources, propriété de RTE et d'**ERDF**, chacun pour la partie des installations qu'il exploite, jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution.

Au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), **ERDF** et **EDF** bénéficient d'un monopole légal dans leur zone de desserte, pour respectivement l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité, et la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

### Au niveau local

**ERDF** et **EDF** exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante de la distribution publique et de la fourniture aux TRV pour son territoire.

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire et la durée de la concession.

Il traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'**EDF** annexées au contrat de concession.

Le contrat de concession prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées au concessionnaire et la production du Compte-Rendu annuel d'Activité par le Concessionnaire (CRAC).

Le présent document constitue, au titre de l'exercice 2015, le Compte-Rendu annuel d'Activité par le Concessionnaire, représenté par **ERDF** et **EDF**, chacun pour sa mission. Il présente les temps forts de l'année écoulée ainsi que des informations chiffrées relatives à l'accomplissement des missions du concessionnaire.

Le dispositif contractuel s'insère dans un secteur de l'énergie qui évolue. **ERDF** et **EDF** ont mené des travaux tout au long de l'année 2015 avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), France Urbaine (ex AMG VF-ACUF) et l'Assemblée des Communautés de France (AdCF). L'objectif est de moderniser le cadre contractuel actuel, notamment pour mieux prendre en compte, dans la concession, les enjeux de la transition énergétique et le rôle majeur dévolu aux autorités concédantes et au concessionnaire et pour renforcer la transparence par une meilleure communication des données.



# Pour la mission de développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

## Organisation d'ERDF

L'activité de distribution publique d'électricité confiée à **ERDF** dans sa zone de desserte s'exerce dans le contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante du service de distribution.

La législation, la recherche d'efficacité et de la satisfaction de ses clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky) conduisent **ERDF** à adapter en permanence son organisation opérationnelle.

Ainsi, après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coût, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.

La législation communautaire et nationale impose à **ERDF** de se comporter en gestionnaire de réseau efficace (cf. TURPE).

De fait, **ERDF** s'est structurée depuis 2012 autour de Directions nationales et de 25 Directions régionales ancrées dans les territoires, au plus près de leurs clients et des autorités concédantes.



Crédit photo : ERDF

Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'**ERDF** a décidé, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnelle qui lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'**ERDF** à prendre en compte les signaux et la capacité d'innovation des territoires dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.

Le Directeur régional est notamment en charge de la mise en œuvre de la politique industrielle d'**ERDF** et de la satisfaction de toutes ses parties-prenantes.

Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.

## Vos interlocuteurs chez ERDF

**Bernard DAPOGNY** – Directeur Territorial ERDF Marne

2, Rue Saint Charles – 51095 REIMS Cédex

☎ 03 26 04 91 00

[bernard.dapogny@erdf.fr](mailto:bernard.dapogny@erdf.fr)

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Loric EVRARD	Chef d'Agence Collectivités Locales	03 26 04 92 10	<a href="mailto:loric.evrard@erdf.fr">loric.evrard@erdf.fr</a>
Valérie GOMARD	Interlocutrice Privilégiée	03 26 04 94 39	<a href="mailto:valerie.gomard@erdf.fr">valerie.gomard@erdf.fr</a>
Sandrine HUSSON	Interlocutrice Privilégiée	03 26 04 94 84	<a href="mailto:sandrine.husson@erdf.fr">sandrine.husson@erdf.fr</a>
Chrystelle OUDIN	Interlocutrice Privilégiée	03 26 04 94 80	<a href="mailto:chrystelle.oudin@erdf.fr">chrystelle.oudin@erdf.fr</a>
Eric NORMAND	Attaché Concessions	03 25 72 38 12	<a href="mailto:eric-jean.normand@erdf-grdf.fr">eric-jean.normand@erdf-grdf.fr</a>

## Pour la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente

### Organisation d'EDF

La fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) est assurée par la Direction Commerce d'EDF, organisée autour d'une direction nationale et de directions commerciales régionales.

La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés : marché « Particuliers » et marché « d'Affaires », ce dernier regroupant les professionnels, les entreprises et les collectivités territoriales.

Elle est ancrée dans les territoires, avec une organisation décentralisée pour mieux appréhender les spécificités de ses clients et satisfaire leurs attentes. Ainsi 8 Directions Commerciales Régionales (DCR) gèrent les activités trans-marchés (Nord-Ouest, Ouest, Grand Centre, Sud-Ouest, Méditerranée, Rhône-Alpes, Auvergne, Est, Île-de-France), auxquelles sont notamment rattachés les Directeurs Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes.

Les ressources mises en œuvre par EDF pour assurer le service concédé dans chaque concession sont mutualisées à une maille nationale ou régionale.

Ainsi, EDF recourt à des systèmes d'information développés et maintenus nationalement pour gérer les données clientèle, la facturation, ou encore les réclamations des clients, et proposer aux clients des outils internet et applications mobile adaptés à leurs attentes.



De même, les Centres de Relation Clients (CRC) sont pilotés et animés par un service national dédié au sein de la Direction Commerce. Les CRC fonctionnent en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF, ce qui constitue une garantie de continuité de service pour chaque concession.

Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

### Vos interlocuteurs chez EDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Jérémie BAUDOU	Directeur du Développement Territorial Champagne-Ardenne	03 10 73 14 11 06 60 35 48 24	<a href="mailto:jeremie-j.baudou@edf.fr">jeremie-j.baudou@edf.fr</a>
Jean-Luc LANCE	Référent Concessions	03 83 57 44 02 06 80 35 37 14	<a href="mailto:jean-luc.lance@edf.fr">jean-luc.lance@edf.fr</a>

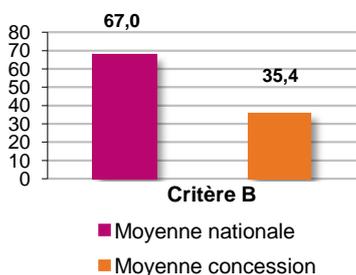


# Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

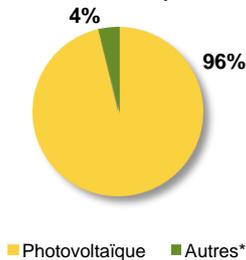
## La qualité de desserte

**Critère B**  
hors RTE (en min)

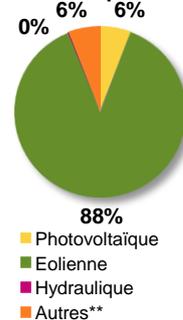
**Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)**



Répartition du nombre de producteurs



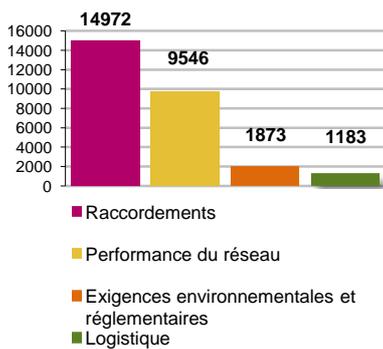
Puissance des producteurs



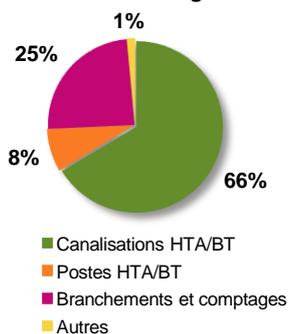
\* producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse

## Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)

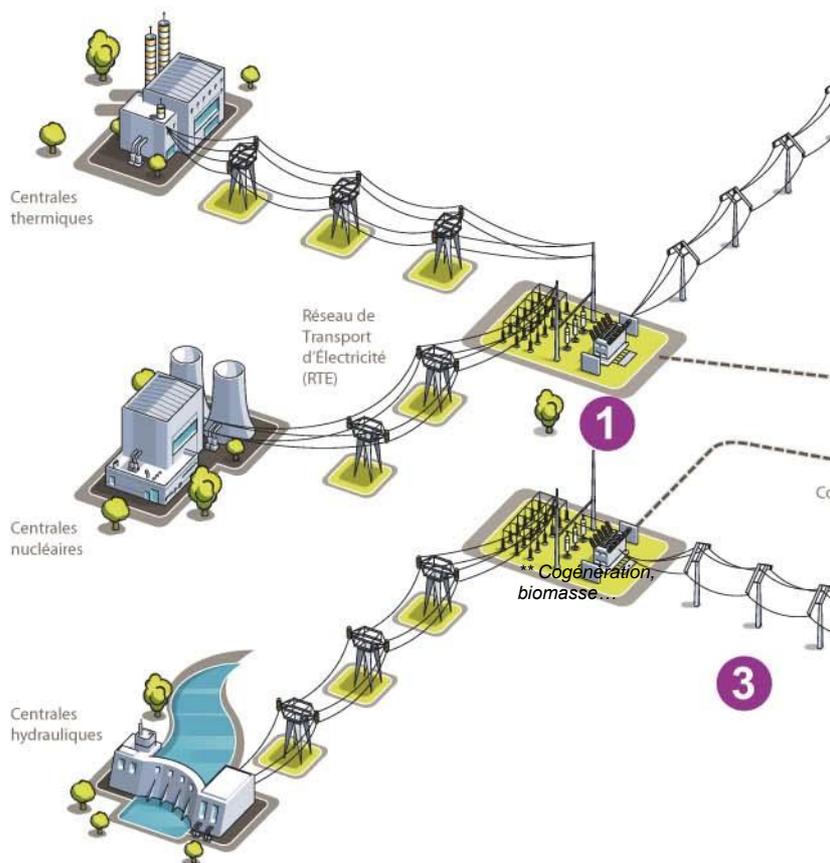


Valeur nette comptable des ouvrages



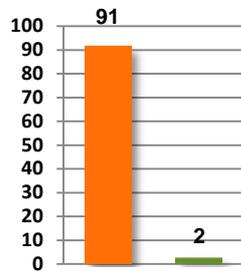
## CHIFFRES CLÉS CONCERNANT LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

1	28	Postes-sources
2	2 536	Installations de production
3	6 536	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
4	5 771	Postes de transformation HTA / BT
5	4 779	km de réseau Basse Tension (BT)
6	319 263	Points de livraison



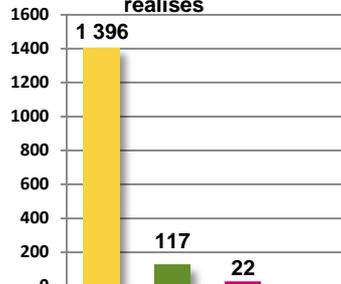
# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisées



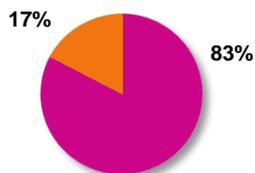
- Raccordements sans adaptation de réseau
- Raccordements avec adaptation de réseau

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



- En BT et de puissance ≤ à 36 kVA
- En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- En HTA

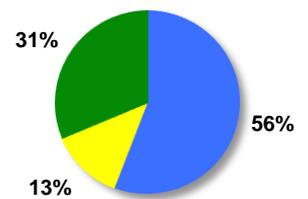
Répartition du nombre de consommateurs



- TRV\*    ■ Hors TRV\*    \*Tarifs Réglementés de Vente

## La fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente

Répartition des consommations des clients aux Tarifs Bleu, Jaune, Vert



- Bleu    ■ Jaune    ■ Vert



Souscriptions dans l'année  
Tarif Bleu Résidentiel

**32 471**

14,2%



Résiliations dans l'année  
Tarif Bleu Résidentiel

**37 906**

16,5%



Nombre de clients mensualisés  
Tarif Bleu Résidentiel

**157 217**

68,6%

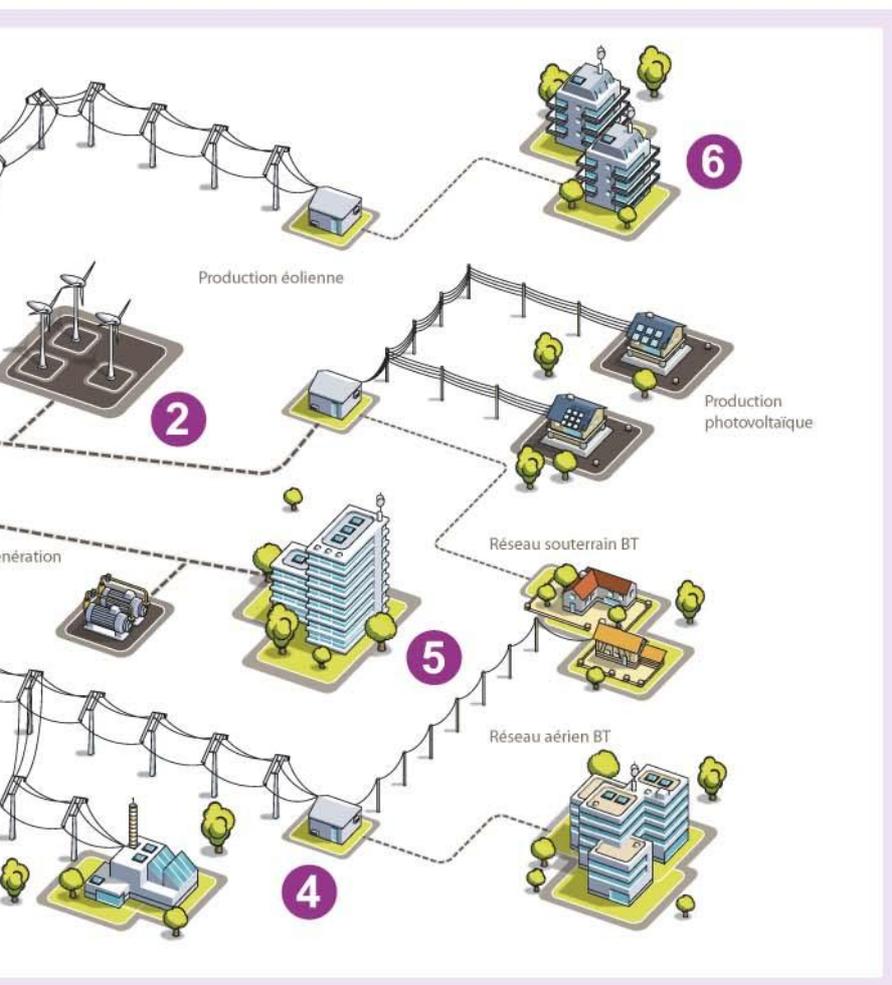


Nombre de clients bénéficiant  
de la facturation électronique  
Tarif Bleu Résidentiel

**39 015**

17,0%

Les pourcentages sont donnés en fonction du nombre total de clients résidentiels Tarif Bleu





## Les utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité de la concession

### Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production à fin 2015	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	2 536	712 289
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	2 445	40 818
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	68	629 450
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	11	1 501
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	12	40 521

\* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en kW pour ceux raccordés en HTA.

### Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	317 650	319 263	0,5%
Énergie acheminée (en kWh)	4 063 558 926	4 167 514 955	2,6%
Recettes d'acheminement (en €)	129 668 226	132 460 785	2,2%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	312 428	314 015	0,5%
Énergie acheminée (en kWh)	1 716 452 111	1 790 594 519	4,3%
Recettes d'acheminement (en €)	76 738 746	79 101 030	3,1%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	3 991	4 009	0,5%
Énergie acheminée (en kWh)	447 642 740	462 155 087	3,2%
Recettes d'acheminement (en €)	18 778 108	19 152 764	2,0%

Total des clients HTA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 231	1 239	0,6%
Énergie acheminée (en kWh)	1 899 464 075	1 914 765 349	0,8%
Recettes d'acheminement (en €)	34 151 371	34 206 991	0,2%

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

## Les clients de la concession et la fourniture aux Tarifs Réglementés de Vente

L'année 2015 est le dernier exercice rendant compte de Tarifs Réglementés de Vente pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA : les tarifs réglementés pour ces sites sont en effet supprimés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, en application de la loi NOME du 7 décembre 2010, au profit de contrats de fourniture au prix de marché avec le fournisseur de leur choix.

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	276 939	264 932	-4,3%
Énergie vendue (en kWh)	3 079 346 284	2 729 307 194	-11,4%
Recettes (en €)	267 864 561	248 238 986	-7,3%

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 kVA et 250 kVA, Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA. Les recettes sont exprimées dans les tableaux hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	272 187	262 700	-3,5%
Énergie facturée (en kWh)	1 520 534 106	1 524 361 374	0,3%
Recettes (en €)	154 487 186	157 262 469	1,8%

Tarif Jaune	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	3 576	1 683	-52,9%
Énergie facturée (en kWh)	405 049 569	349 798 428	-13,6%
Recettes (en €)	38 633 217	33 271 452	-13,9%

Tarif Vert	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 176	549	-53,3%
Énergie facturée (en kWh)	1 153 762 609	855 147 392	-25,9%
Recettes (en €)	74 744 158	57 705 062	-22,8%

La baisse significative du nombre de clients aux tarifs jaune et vert en fin d'année 2015 caractérise la fin des Tarifs régulés de vente pour les clients dont la puissance souscrite est supérieure à 36kVA.

EDF mesure chaque année au niveau national la satisfaction des clients. Chacune des trois catégories mentionnées ci-dessous, « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises », fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique (cf. B.3.1).

Indice de satisfaction des clients	National		
	2014	2015	Variation (en %)
Clients Particuliers (1)	92 %	90 %	-2%
Clients Collectivités territoriales	82 %	87 %	+6%
Clients Entreprises	76 %	80 %	+5%

(1) : évolution du périmètre de calcul en 2015 (prise en compte des contacts via tous les canaux)

A



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE



<b>A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire .....</b>	<b>16</b>
A.1.1 Votre concession : les faits marquants de l'année 2015 et les perspectives et enjeux pour 2016 .....	16
A.1.2 Au plan national : les faits marquants de l'année 2015 et les perspectives et enjeux pour 2016 .....	31
A.1.3 Le respect de l'environnement et de la biodiversité.....	35
<b>A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité.....</b>	<b>36</b>
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF.....	36
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015.....	39
A.2.3 Perspectives et enjeux .....	48
<b>A.3 La proximité avec les clients.....</b>	<b>52</b>
A.3.1 Le renforcement et la modernisation de la relation clients .....	52
A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF.....	58
A.3.3 Le déploiement des compteurs Linky.....	60
A.3.4 Faciliter les démarches de raccordement .....	62
A.3.5 Perspectives et enjeux .....	63
<b>A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession .....</b>	<b>64</b>
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF .....	64
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	74
A.4.3 Les flux financiers de la concession .....	79
<b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire.....</b>	<b>81</b>

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire

ERDF entretient avec le SIEM et les collectivités une relation de proximité afin de répondre au mieux à leurs attentes. Chaque collectivité dispose ainsi d'un interlocuteur privilégié qui est chargé d'accompagner au quotidien les élus ou leurs services.

Les actions en faveur du développement durable et de l'environnement sont une des composantes essentielles de ce dialogue qu'ERDF souhaite développer. Que ce soit pour l'intégration des ouvrages dans l'environnement afin d'en réduire l'impact visuel, tout en assurant la robustesse du réseau public de distribution, ou pour la protection de la biodiversité, ERDF agit au plan local.

ERDF affirme son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable et ses actions de partenariat et de mécénat.

Dans sa volonté d'être un acteur de long terme des territoires, ERDF s'inscrit dans les démarches d'insertion économique (travailleurs handicapés, services civiques, Travaux d'Intérêt Général (TIG), ...).

### A.1.1 Votre concession : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016

#### Les enjeux environnementaux

##### Le Partenariat ERDF et la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO)



Favoriser la nidification aux alentours des postes-sources, installer des nichoirs pour les cigognes sur les poteaux, mettre en place des avertisseurs visuels de lignes aériennes, autant d'exemples qui montrent l'implication d'ERDF dans la protection de la faune et la flore locale.

Et en 2015, sur le site administratif ERDF de Reims, rue Saint Charles, la mise en valeur de nos espaces verts, avec des nichoirs à oiseaux, et la mise en terre de plantes à « graines » afin de contribuer à la sédentarisation des oiseaux et des insectes sur le site.



Crédit photo : ERDF

ERDF s'est également associé à la LPO lors de 2 courses à pied (SEDAN CHARLEVILLE et RUN IN REIMS) en fournissant à son personnel réalisant au moins une des épreuves un maillot affichant le partenariat avec la LPO.

## ERDF en Champagne-Ardenne fait don d'un véhicule à la LPO

Dans le cadre de sa convention de partenariat qui lie l'entreprise avec la LPO depuis avril 2012, ERDF Champagne-Ardenne a affirmé son engagement auprès de l'association en cédant un de ses véhicules 4x4 réformé.

Ce véhicule sera destiné, en particulier, à sillonner la réserve naturelle régionale des étangs de Belval-en-Argonne.

Allain **Bougrain-Dubourg**, président de la LPO, a transmis ses sincères remerciements à ERDF Champagne-Ardenne pour ce don qui facilitera le travail quotidien de l'association.



Crédit photo : ERDF

## Forte mobilisation d'ERDF Champagne-Ardenne aux courses d'octobre avec la LPO

Les équipes d'ERDF Champagne-Ardenne se sont fortement mobilisées pour les courses Sedan-Charleville et la 1ère édition du Run in Reims d'octobre 2015.

Avec près de 230 participants, ces deux journées ont représenté un rendez-vous sportif important pour notre entreprise et aussi un grand moment de visibilité. En effet, les T-shirts couleur Linky arborant le logo de la Ligue de Protection des Oiseaux ont été particulièrement appréciés par les coureurs.



Crédit photo : ERDF

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Sensibilisation aux risques électriques

### Journée de sécurité pour les prestataires d'ERDF Champagne-Ardenne

Les différents prestataires ayant un marché avec ERDF ont été réunis à Châlons-en-Champagne pour faire un point des modifications du référentiel d'exploitation du réseau électrique, modifications qui visent à renforcer la sécurité lors des chantiers et à éviter les accidents. Cette journée a permis d'échanger autour des pratiques actuelles, de trouver une nouvelle organisation qui répond aux changements, et complète les actions de prévention habituelles auprès de nos prestataires.



### Le partenariat ERDF et le centre pour l'UNESCO



En 2015 le concours de poésie organisé par le Centre pour l'UNESCO de Troyes a récompensé de nombreux enfants, collégiens et lycéens. La thématique axée sur le développement durable a suscité l'inspiration... ERDF est partenaire du Centre pour l'UNESCO depuis 2011 et son partenariat est reconduit en 2016.



Crédit photo : ERDF

## COMPETRIX : mise en valeur de l'environnement du poste-source ERDF

ERDF et la voirie de COMPETRIX ont signé en 2015, un partenariat visant à aménager et à remettre en état les espaces verts du poste-source sur le territoire de la commune, la mairie prenant en charge l'entretien de ces espaces verts.



Crédit photo : ERDF

## Promouvoir les entreprises locales



ERDF s'est associé à CREA CHALONS, un réseau de 12 partenaires pour promouvoir l'esprit entrepreneurial sur le territoire de Châlons-en-Champagne et soutenir les projets.

Le 12 octobre 2015 les prix ont été remis, avec la remise d'un prix spécial ERDF de la « création solidaire ».

## ERDF au salon du BTP du Nord-Est

A l'occasion d'un rendez-vous professionnel des métiers du Bâtiment et des Travaux Publics (BTP) du Nord-Est, diverses entreprises et organismes de formation se sont retrouvés au Parc des Expositions de Reims, du mercredi 4 au vendredi 6 février 2015.

Par sa présence, ERDF affirme son positionnement en tant que partenaire à l'écoute des besoins des donneurs d'ordres du BTP.



Crédit photo : ERDF

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## ERDF une entreprise qui forme et recrute des jeunes en Champagne-Ardenne

En 2015, ERDF a recruté 30 personnes sur la région Champagne-Ardenne (75 % issues de la région), dont 20 issues de l'alternance ; **13 de ces embauches ont été réalisées sur le département de la Marne.** L'alternance reste une voie privilégiée avec 28 nouveaux alternants au plan régional en 2015 (pour 37 en 2014) dont **8 dans la Marne.**



Crédit photo : ERDF

### Formation Technicien Poste-Source, Appui Agence de Conduite Régionale et Technicien Comptage Mesure

Mise en place en 2013, cette formation niveau post BAC + 2 est une innovation champardenaise. Elle en est à sa troisième promotion avec l'arrivée en 2015 de jeunes des régions Picardie et Bourgogne.

## Formation Afpà Monteur Aéro-souterrain

Cette formation est destinée aux personnes attirées par le métier de Technicien Réseaux et diplômées en électricité souhaitant se former pour exercer ensuite ce métier. Une nouvelle formation a débuté fin décembre 2015.



Crédit photo : ERDF



Crédit photo : ERDF

## Forums et interventions dans les lycées :

### Une action prospective indispensable

ERDF a été présente sur 15 forums en Champagne-Ardenne pour promouvoir le recrutement et l'alternance. Cette action nous a permis de rencontrer 320 personnes sur l'ensemble de la région.

ERDF a notamment participé sur chaque département aux Nuits de l'Orientation avec la participation d'alternants pouvant témoigner sur leur parcours et leur expérience au sein d'ERDF Champagne-Ardenne.

## Actions d'insertion



ERDF s'est engagée une nouvelle fois auprès de l'Association JOBS' 51 en finançant 2 emplois d'insertion pour aider nos équipes sur le terrain : vérifier les accès dans les immeubles, vérifier et prendre des photos des branchements électriques.

La participation financière d'ERDF à hauteur de 15 000 € a permis à 2 jeunes en recherche d'emploi d'effectuer ces activités pendant 9 mois.

## La remise en état d'un transformateur par l'Association sézannaise d'insertion PISTE, à Esternay

Une nouvelle peinture, avec vernis antitag vient de manière plus harmonieuse embellir le village...

### AVANT



Crédit photo : ERDF

### APRES



Crédit photo : ERDF

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Le travail par des entreprises en secteur protégé

ERDF est partenaire de la diversité, à ce titre, nous contribuons à faire travailler les entreprises qui emploient des adultes reconnus avec un handicap. ERDF les sollicite dans le cadre de travaux d'entretien de nos espaces verts, le nettoyage de nos véhicules ou pour assurer la restauration lors de nos réunions de groupe.

## Partenariat avec le Club de Basket-Ball de Châlons-en-Champagne REIMS Basket

Il s'agit de sensibiliser les jeunes au monde du travail, en organisant des journées alternant les exercices sportifs et des interventions d'entreprises.



### Au programme

Atelier de rédaction d'une lettre de motivation, d'un Curriculum-vitae, présentation des métiers **ERDF**, **cursus de sélection et formation chez ERDF**, explications sur le monde du travail, sur les dangers de l'électricité...



Crédit photo : ERDF

## Retour sur le carrefour des élus à Châlons-en-Champagne

D'année en année, le carrefour des Elus, lors de la Foire de Châlons-en-Champagne, confirme sa réussite et son attractivité.

Partenaire majeur de ce carrefour des Elus, ERDF conforte sa proximité auprès des Elus champardennais. En 2015 de nombreux maires ont découvert la nouvelle charte graphique d'ERDF sur notre stand. Des informations sur le nouveau compteur LINKY étaient disponibles sur place.



Crédit photo : ERDF

## Le véhicule électrique

29 véhicules électriques de type KANGOO équipent les agences ERDF de la Champagne-Ardenne.

Au total ce sont plus de 205 000 km qui ont été parcourus en 2015 avec ces véhicules électriques au sein de la Direction Régionale Champagne-Ardenne. Un choix et une politique industrielle conformes aux engagements environnementaux d'ERDF et qui sera renforcé en 2016 avec l'arrivée de 16 nouveaux véhicules de type ZOE et de 6 nouveaux véhicules de type KANGOO.



Crédit photo : ERDF

## Création de l'association mobilité électrique en Champagne-Ardenne !

Convaincues que la mobilité électrique peut répondre à la plupart des besoins de mobilité, les Directions Régionales Champagne-Ardenne d'ERDF, du Groupe La Poste, du Groupe EDF, de la Caisse des Dépôts et de la SNCF viennent de créer fin 2015, la 1<sup>ère</sup> association régionale pour la promotion de la mobilité électrique.

La mobilité électrique est au cœur des préoccupations actuelles et représente un enjeu environnemental et économique de premier plan. **Les citoyens**, appelés au quotidien à se déplacer pour des trajets professionnels ou personnels, mais aussi **les collectivités locales** organisatrices des transports ainsi que les entreprises qui gèrent des parcs automobiles, sont amenés à envisager des solutions de mobilité alternatives.

Les cinq fondateurs de l'association Mobilité Electrique en Champagne-Ardenne constatent que la mobilité électrique est trop peu ou trop mal connue. Dans ce contexte, l'association aura donc à cœur de partager l'information, la connaissance et les expériences vécues pour donner aux décideurs des éléments pertinents afin de les aider à définir et mettre en œuvre les meilleures réponses de mobilité.

Christophe **Viennot**, Directeur Régional délégué d'ERDF en Champagne-Ardenne, est le Président de l'Association.



Crédit photo : ERDF

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## ERDF et la révolution numérique

### LINKY, Première déclinaison de la convention entre ERDF en Champagne-Ardenne et l'ADEME



Crédit photo : ERDF

Le mercredi 2 septembre 2015, à l'occasion de la Foire de Châlons-en-Champagne, Jean-Luc **Saublet**, Directeur Régional Champagne-Ardenne de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et Carmen **Munoz-Dormoy**, Directrice Régionale d'ERDF en Champagne-Ardenne, ont signé une convention de coopération régionale concernant le déploiement du compteur communicant LINKY, en présence de Bruno **Léchevin**, Président de l'ADEME France.

## Une première nationale

Cette convention a pour but de permettre à ERDF et l'ADEME de mettre en place des actions concrètes et communes pour mieux faire connaître les nouveaux usages offerts par le compteur LINKY, notamment :

- développer la connaissance des conseillers du service public de la rénovation énergétique lors du déploiement.
- favoriser les partenariats locaux et l'appropriation par les collectivités locales : ERDF et l'ADEME vont collaborer étroitement avec les collectivités locales et les acteurs de la rénovation énergétique.
- déployer des outils de communication communs pour une bonne appropriation du Grand Public.

## Le CESER et ERDF Champagne-Ardenne organisent un forum en ligne

À l'occasion de la COP 21 du 30 novembre au 11 décembre à Paris, le CESER de Champagne-Ardenne et ERDF en Champagne-Ardenne ont organisé une manifestation régionale afin de sensibiliser le grand public et échanger sur les sujets relatifs au changement climatique soutenus par l'Académie de Reims.

Cette manifestation, sous la forme d'un forum en ligne, a été ouverte au Grand Public afin de présenter la démarche et recueillir les questions/contributions des internautes sur 4 thématiques principales :

- Isolation et Habitat
- Mix Énergétique
- Énergies renouvelables
- Maîtrise de la consommation



Crédit photo : ERDF

Par cette action commune, le CESER Champagne-Ardenne et ERDF en Champagne-Ardenne s'engagent à apporter ensemble une contribution pour la COP 21, un événement planétaire qui a rassemblé 40 000 participants à Paris.

## Fin des tarifs réglementés de Vente d'électricité au 31/12/2015

La fin de ces contrats a été l'occasion de mobiliser les équipes ERDF autour des changements de compteurs et des modifications de branchements. Des milliers de clients concernés dans la Marne, une anticipation de chaque cas a du être réalisée pour ne pas rater ce virage contractuel majeur.

## Concours national sur les réseaux électriques intelligents

Ouvert aux startups et PME innovantes, ce concours vise l'émergence et le déploiement de solutions nouvelles en matière de réseaux électriques intelligents.

ERDF a organisé deux réunions locales afin de présenter ce concours aux entreprises de la région.

En avril dernier, ERDF a lancé le concours « ERDF Réseaux Électriques Intelligents » auprès de start-up et PME pour faire émerger des solutions innovantes dédiées aux Réseaux Électriques Intelligents. Ce concours s'inscrit dans le cadre des chantiers prioritaires de la Nouvelle France industrielle lancés par le Gouvernement en septembre 2013. Il s'agit pour ERDF de soutenir l'innovation pour réinventer la distribution, ses métiers, ses outils et ses services.



Crédit photo : ERDF

## Concours ERDF 2015

### Réseaux Électriques Intelligents

**CONCOURS ERDF EN REGION**

1er prix : **20 000 €**  
 2ème prix : **10 000 €**  
 Prix régional : **20 000 €**

**CONCOURS ERDF NATIONAL**

1er prix : **50 000 €**  
 2ème prix : **40 000 €**  
 Prix national : **30 000 €**



Vous êtes une **entreprise innovante** dans les domaines des capteurs miniaturisés communicants, des télécoms, des appareils électrotechniques et de la métrologie ?

Ce concours s'adresse à vous !

Rendez-vous sur [www.erdffr.fr](http://www.erdffr.fr) pour participer !





Près de 300 dossiers de candidature ont été reçus. Une première remise de prix était réalisée dans chaque direction inter-région ERDF en septembre. Ces lauréats en région ont été retenus pour concourir à la finale nationale qui a lieu le 06 novembre à la Tour ERDF à Paris.

Le 26 novembre, les grands gagnants ont été connus et récompensés lors de la soirée organisée à l'Hôtel de Ville, en marge du Forum Smart City de la Ville de Paris.

Pour la Champagne-Ardenne, la start-up LEVEL S3D a été récompensée.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## « ERDF à mes côtés », une application mobile à avoir sur son téléphone !

Une application indispensable pour connaître l'état de l'alimentation d'une commune.

N'hésitez pas à l'installer sur votre téléphone portable.



## ERDF référence Industrielle

### Des investissements électriques optimisés

2015 a été une nouvelle année de présentation conjointe SIEM et ERDF, de la loi NOME en préfecture. Un bilan des 5 dernières années, et une projection pour 2 années supplémentaires permettent de mesurer les progrès accomplis.



### Plus de puissance sur Reims

En 2015 toujours, la ville de REIMS a complètement basculé dans le 20 000 Volts !

Cela redonne de la puissance électrique au centre de la ville.

### Le Haut Débit s'installe sur les poteaux

ERDF, le SIEM et ORANGE ont signé une convention afin de permettre l'installation de la fibre optique pour l'amenée du haut débit dans les agglomérations de la Marne. Cela accélère le processus de déploiement et minimise les coûts d'installation. Le câble optique est accroché sur les poteaux électriques existants.

## Nos agents en renfort lors de périodes à forte chaleur

Conjuguée à une forte demande des clients, la canicule fait souffrir le réseau électrique souterrain urbain, d'ancienne génération. Afin de répondre à de nombreux incidents, 15 agents d'ERDF Champagne Ardenne se sont rendus début juillet, en Ile de France ou dans le Sillon Rhodanien, pour aider nos collègues à réparer les câbles défaillants.

ERDF établit un plan de renouvellement de ces câbles afin d'agir par anticipation. Mais ce plan ambitieux est long à réaliser, et notre Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE) reste mobilisée en cas de forte chaleur, de tempête ou de neige collante pour envoyer rapidement des agents en renfort et rétablir au plus vite, l'électricité aux clients.



Crédit photo : ERDF



## La prévention des accidents par électrisation

Encore une action qui dure : ERDF réalise des interventions dans les écoles primaires afin de sensibiliser les enfants aux risques électriques, près de 500 enfants de primaires ont été sensibilisés.

### Les élèves découvrent l'électricité



Crédit photo : ERDF

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Le réseau de distribution d'électricité au cœur des enjeux de la transition énergétique

La loi, votée en Juillet 2015, place le réseau de distribution électrique au cœur des enjeux de la transition énergétique. Aux côtés des élus et des territoires, sa mise en œuvre va pleinement mobiliser ERDF.

Pour ERDF, les principales dispositions de la loi confortent son rôle de service public de la donnée à destination des collectivités et de leurs projets, élément essentiel pour la mise en œuvre des **politiques énergétiques territoriales**, notamment avec la mise en place du compteur communicant **LINKY**.

Elles mettent également le réseau de distribution en première ligne du déploiement des **Energies Renouvelables** et des nouveaux usages avec le raccordement de 7 millions de bornes de recharges pour les véhicules électriques, ce qui nécessitera d'importants investissements sur le réseau.

Enfin, l'interaction avec les collectivités locales pour l'investissement est renforcée, avec la création d'un comité du système de la distribution publique d'électricité pour examiner les investissements des autorités concédantes et du concessionnaire, avec la nomination d'un représentant des collectivités territoriales au sein du conseil de surveillance d'ERDF.

## Les principaux objectifs de la loi de Transition Énergétique



**-40%** d'émissions de gaz à effet de serre en 2030 par rapport à 1990



**-30%** de consommation d'énergies fossiles en 2030 par rapport à 2012



Porter la part des énergies renouvelables à **32%** de la consommation finale d'énergie en 2030 et à **40%** de la production d'électricité



Réduire la consommation énergétique finale de **50% en 2050** par rapport à 2012



**- 50%** de déchets mis en décharge à l'horizon 2025



Diversifier la production d'électricité et baisser à **50%** la part du nucléaire à l'horizon 2025

## Le Code de bonne conduite à ERDF : garantir à tous les clients d'ERDF, quel que soit leur fournisseur, un accès non-discriminatoire au réseau de distribution d'électricité

Dans le cadre du service public de l'électricité, ERDF assure **la desserte rationnelle du territoire** ainsi que **le raccordement et l'accès au réseau de distribution** dans des **conditions objectives, transparentes et non discriminatoires**.

Dans les mêmes conditions et suivant les cahiers des charges des concessions, l'entreprise est chargée notamment de développer et d'exploiter le réseau, d'assurer l'acheminement de l'électricité et l'appel des installations de production, d'exercer les activités de comptage et de gérer les données associées.

ERDF a établi, comme le prévoit la loi, un Code de Bonne Conduite. Celui-ci précise le cadre et les mesures permettant de réaliser les missions et activités précédentes dans l'intérêt de tous et de mettre en œuvre des règles de bon fonctionnement du marché de l'électricité.

### Les 6 principes du Code de Bonne Conduite

#### Egalité de Traitement

ERDF fournit à ses clients, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques de façon à ne pas en favoriser certains au détriment d'autres.



#### Indépendance

Au sein du *groupe EDF*, les responsables d'ERDF gèrent de façon indépendante les activités et les ressources humaines, matérielles, techniques et financières associées à ses missions de gestionnaire de

réseau, sous réserve des droits de supervision économique de l'actionnaire et d'un recours possible à des services partagés faisant l'objet d'une contractualisation aux conditions de marché.



#### Transparence

ERDF publie et communique auprès de ses clients et des autres acteurs du marché les informations utiles pour leur prise de décision et le suivi du traitement de leurs demandes.



#### Protection de l'information

ERDF assure la protection des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier, technique qu'elle détient au titre de ses missions et dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale. ERDF respecte également la réglementation liée au traitement des données à caractère personnel.



#### Distinction d'image

Dans ses pratiques de communication stratégie de marque, notamment auprès des consommateurs et des fournisseurs, ERDF s'oblige à assurer une distinction entre ses activités et celles des autres entités du *groupe EDF* placées en concurrence.



#### Objectivité

ERDF met en œuvre auprès de ses clients et des autres acteurs du marché des services, procédures et pratiques fondés sur des textes de référence reconnus, qu'ils soient de nature juridique, réglementaire ou issus de règles techniques avérées.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Les perspectives et enjeux pour 2016

Pour ERDF, l'enjeu majeur est de bien conforter l'excellent niveau de la qualité et de la distribution d'électricité dans le département, en ajoutant 2 nouveaux enjeux :

- Réussir le déploiement du compteur LINKY, qui apporte une réelle valeur ajoutée pour le client,
- Accompagner et réussir le changement de la marque, tout en gardant nos valeurs et notre professionnalisme.

## A.1.2 Au plan national : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016

### L'année 2015 en quelques dates

#### L'évolution du site internet d'ERDF contribue à la modernisation du service public dont l'entreprise est en charge

ERDF a lancé le **13 avril** la nouvelle version de son site internet [www.erdf.fr](http://www.erdf.fr). Plus moderne et sécurisé, le site a été restructuré dans un souci de clarté afin de faciliter l'accès à l'information des internautes. Ils bénéficient désormais notamment de pages dédiées aux différentes démarches à effectuer dans le cadre de leurs projets et d'un système de gestion documentaire. Le nouveau site donne accès à tous les services offerts par ERDF, ainsi qu'à des informations ciblées selon le profil des utilisateurs du réseau, de façon à tenir compte de leurs besoins spécifiques.

#### Création de l'association « Réseaux électriques intelligents – Smartgrids France »

Constituant l'une des actions du plan Réseaux électriques intelligents présenté au Président de la République en mai 2014, l'association professionnelle « Réseaux Électriques Intelligents – Smartgrids France », créée le **16 avril** et dont ERDF assure la vice-présidence, a pour objectif de participer au développement d'une filière réseaux électriques intelligents en France, en Europe et à l'international. Elle est notamment chargée d'assurer la représentation des intérêts collectifs de ses membres auprès des pouvoirs publics et des instances européennes et internationales.

#### Première conférence internationale sur le rôle des réseaux dans la transition énergétique

Le **12 juin** à Nice, ERDF et le Mouvement Européen - France ont organisé, dans le cadre de leur partenariat, une conférence internationale sur le thème « Les réseaux du futur, le futur des réseaux », rassemblant de nombreuses parties prenantes du monde de l'énergie tant au niveau national, européen, qu'international. Au cours de celle-ci, ont été abordés des thèmes majeurs tels que « l'accompagnement de la transition énergétique » ou « le passage des démonstrateurs smartgrids à leur industrialisation ». Une visite du projet smartgrid du quartier solaire intelligent « Nice Grid » a illustré les débats.

#### Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1<sup>er</sup> août 2015

Les Tarifs d'Utilisation d'un Réseau Public d'Électricité (TURPE) dans le domaine de tension HTA ou BT applicables sur la période tarifaire 2014-2017 (TURPE 4 HTA/BT) font l'objet d'un ajustement annuel selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des produits et charges du distributeur par rapport aux prévisions. Pour accompagner la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les utilisateurs de puissance souscrite strictement supérieure à 36 kVA (TRV Jaunes et Verts) au 31 décembre 2015, un alignement des prix des composantes de comptage en courbe de charge sur les prix des composantes de comptage en index a également été décidé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

Compte tenu du mécanisme d'ajustement annuel, et conformément à la décision de la CRE du 28 mai 2015, les tarifs HTA/BT ont évolué à la hausse (+ 0,4 %) au **1<sup>er</sup> août**.

#### Publication de la loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe)

Le **8 août**, la loi n° 2015-991 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) a été publiée au Journal Officiel. Ce texte participe à la réforme territoriale et ses objectifs sont notamment de simplifier et clarifier le rôle des collectivités locales et faire des territoires des moteurs de croissance économique. Cette loi confie de nouveaux blocs de compétences aux régions, dont certaines sont transférées des départements, au service du développement économique, de l'attractivité et du développement équilibré des territoires. 12 régions métropolitaines se sont substituées, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, aux 21 régions antérieures.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Publication de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV)

La Loi n° 2015-992 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte a été publiée au Journal Officiel le **18 août**. Ce texte définit les nouveaux enjeux de l'énergie, ainsi que le cadre dans lequel doivent s'inscrire les actions de l'État, des collectivités locales et des acteurs de l'énergie. Parmi ces enjeux et à titre d'exemples, l'intégration des énergies renouvelables, le dialogue avec les concédants et les collectivités pour « favoriser une politique d'investissement ambitieuse au service de la qualité de l'électricité et accompagner la transition énergétique », l'appropriation par les usagers de leurs consommations d'électricité, le service public de la donnée à destination des collectivités, s'inscrivent dans la droite ligne du projet industriel d'ERDF.

## ERDF est à la tête de la 2<sup>e</sup> flotte électrique de France

Constituant l'une des façons de réaffirmer son engagement pour la mobilité électrique, ERDF a pris livraison de son 1000<sup>e</sup> véhicule électrique le **25 septembre**, à Maubeuge au cœur de l'usine qui assemble les Kangoo ZE, en présence de Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, d'élus du Conseil régional Nord – Pas-de-Calais, d'industriels de cette même région et de l'AVERE (association nationale pour le développement de la mobilité électrique). Cet événement fut l'occasion de faire un point d'étape sur l'électromobilité, sa place dans le développement des territoires et la politique active d'ERDF dans ce domaine.

## Le nouveau barème de facturation des raccordements est entré en vigueur depuis le 8 octobre 2015

Conformément à l'arrêté du 28 août 2007, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a approuvé le **8 juillet** le nouveau barème de facturation des raccordements élaboré par ERDF après consultation des organisations représentatives des utilisateurs et des organisations représentatives des collectivités organisatrices de la distribution publique d'électricité.

Il porte une actualisation des coûts des matériels, des travaux et de la main d'œuvre et a été complété par un chapitre spécifique aux infrastructures de recharge pour véhicules électriques.

Ce nouveau barème est appliqué à tous les devis émis depuis le 8 octobre.

## ERDF renouvelle son partenariat avec l'Union nationale des Points d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS)

Les PIMMS ont été instaurés il y a vingt ans par la volonté de grandes entreprises en charge d'un service public de faciliter l'accès à leurs services aux personnes en situation de fragilité. Ils illustrent l'engagement d'ERDF de renforcer la proximité avec les clients et de contribuer à la cohésion sociale, en intervenant notamment pour faciliter le raccordement des clients, sensibiliser les jeunes à la sécurité électrique ou encore accompagner les clients en situation de précarité énergétique. Le **17 novembre**, Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF et Sylvie Jehanno, présidente de l'Union nationale des PIMMS ont signé la convention de partenariat pour la période 2016-2018.

## Le déploiement industriel des compteurs Linky a démarré le 1<sup>er</sup> décembre 2015

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a lancé le **1<sup>er</sup> décembre** le déploiement des compteurs communicants Linky sur tout le territoire français. L'objectif du projet est de remplacer 90 % des anciens compteurs dans 35 millions de foyers d'ici à 2021. Les compteurs communicants complètent, sur le réseau Basse Tension, les évolutions engagées depuis une quinzaine d'années par ERDF pour moderniser le réseau Moyenne Tension et le rendre « intelligent » (smartgrids).



## Les modèles de conventions d'échange de données cartographiques sont validés entre la FNCCR et ERDF

Engagement pris lors de la signature du protocole d'accord entre la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et ERDF en septembre 2013, l'amélioration du partage de la cartographie du réseau entre les autorités organisatrices du réseau de distribution d'électricité et ERDF est désormais concrétisée.

Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, et Xavier Pintat, président de la FNCCR, ont validé, le **23 décembre**, trois modèles de conventions destinées aux autorités concédantes, portant sur la cartographie moyenne échelle (représentation des ouvrages de distribution d'électricité à une échelle pouvant varier du 1/1 000<sup>e</sup> au 1/10 000<sup>e</sup>), la cartographie grande échelle (représentation des ouvrages souterrains de distribution d'électricité à l'échelle 1/200<sup>e</sup>) et la mise à disposition dématérialisée sur un extranet d'informations cartographiques tant à moyenne échelle qu'à grande échelle.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Les perspectives et enjeux pour 2016

### Préparation d'un nouveau modèle de cahier des charges de concession

La Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), France Urbaine (ex AMGVF-ACUF) et l'Assemblée des Communautés de France (AdCF), ERDF et EDF travaillent à l'élaboration d'un nouveau modèle de cahier des charges de concession pour le service public du développement et de l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité et de la fourniture d'énergie électrique aux Tarifs Réglementés de Vente, depuis le début de l'année 2015. Le futur modèle de cahier des charges devrait notamment être enrichi de deux nouveaux chapitres : l'un portant sur des engagements environnementaux et sociétaux et l'autre sur la communication des données, en réponse aux nouvelles exigences législatives. Par ailleurs, de nouveaux engagements sont envisagés en matière d'investissements sur le réseau.

### Tours accueille le 36<sup>e</sup> Congrès de la FNCCR du 21 au 23 juin 2016.

Le congrès de la FNCCR consacre trois jours de conférences aux Services publics de l'énergie, de l'eau et de l'assainissement (SPANC), des déchets, et des communications électroniques.

### Mise en œuvre du Comité du Système de Distribution Publique d'Électricité (CSDPE)

Le décret n° 2016-43 du 26 janvier 2016 relatif au Comité du Système de Distribution Publique de l'Électricité, pris en application de l'article 153 de la Loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV), instaurant ce comité, en fixe la composition et les modalités de nomination de ses membres, ainsi que les règles de fonctionnement. La création du CSDPE répond à un objectif d'harmonisation des politiques d'investissement d'ERDF, gestionnaire de réseau et des Autorités Organisatrices de la Distribution d'Électricité (AODE) au niveau national.

Xavier Pintat, président du syndicat départemental d'énergie électrique de la Gironde, a été nommé le 11 février 2016, membre du conseil de surveillance de la société ERDF, en qualité de représentant des autorités organisatrices du réseau public de distribution d'électricité.

À ce titre, Xavier Pintat est membre de droit du CSDPE.

### Publication du décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 relatif au compte rendu annuel d'activité des concessions d'électricité, prévu à l'article L. 2224-31 du CGCT.

Ce décret pris en application de l'article 153-III de la loi LTECV, précise le contenu du compte rendu annuel de concession qui sera communiqué aux autorités concédantes à compter de l'exercice 2016.

### A.1.3 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

#### Les travaux d'amélioration esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2014	2015
En agglomération	100 %	99 %
Hors agglomération	98 %	100 %
<b>Total</b>	<b>99 %</b>	<b>100 %</b>

#### La participation d'ERDF au financement des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8)

Pour l'année 2015, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à **340 k€**.

Cette participation a notamment fait l'objet des versements suivants :

Libellé	Montant Art8 (€)	Commune
Effacement fils nus traversée du village	76 850	BERGERES-SOUS-MONTMIRAIL
Effacement RD 982	75 506	LE VIEIL-DAMPIERRE
Effacement grande rue et route de Dampierre	67 519	BRAUX-SAINT-REMY
Effacement BT rue du Châtelet	32 774	CHALONS-EN-CHAMPAGNE
Effacement de réseau RD 2 - 3ème anche	27 616	TOGNY-AUX-BŒUFS
Effacement rues du Buat et du Château	23 220	GRAUVES
Effacement BT route de Songy	14 031	SARRY
Effacement de réseau BT rue Godart Roger	11 254	EPERNAY
Effacement BT rue Mélinet	11 226	CHALONS-EN-CHAMPAGNE

#### Autres actions en faveur de l'environnement, protection de l'environnement et de l'avifaune

(Se reporter aux actions entreprises avec la LPO figurant au début du chapitre A.1.1.)

Sur le plan environnemental, en coopération avec l'Agence de l'Eau Seine Normandie et les SPANCS des différentes communes concernées :

- raccordement au collecteur public des eaux usées des postes-sources de Vertus,
- suppression des fosses septiques aux postes-sources d'Aulnay et Guignicourt, avec passage en cuve étanche,
- réparation des fosses septiques au poste-source de Fléville.

Sur le plan de la biodiversité :

- réalisation d'une prairie fleurie au poste-source de Compertrix.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité

### A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2015, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

#### La continuité de l'alimentation en électricité

Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) <sup>1</sup>	37,7	<b>35,4</b>	-6%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>2</sup>	36,4	<b>35,0</b>	-4%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,1	<b>0,0</b>	-
Dont incident sur le réseau de distribution publique	21,4	<b>20,9</b>	-2%
Dont incident Poste-source	0,5	<b>0,4</b>	-31%
Dont incident réseau HTA	15,6	<b>12,9</b>	-18%
Dont incident réseau BT	5,3	<b>7,7</b>	46%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	14,9	<b>14,1</b>	-5%

Concernant les données HTA :

- Critère B sauvegardé par les équipes Travaux Sous Tension (TST) HTA : 57 minutes
- Energie non distribuée sauvegardée par les équipes Travaux Sous Tension (TST) HTA : 723 MWh

#### Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

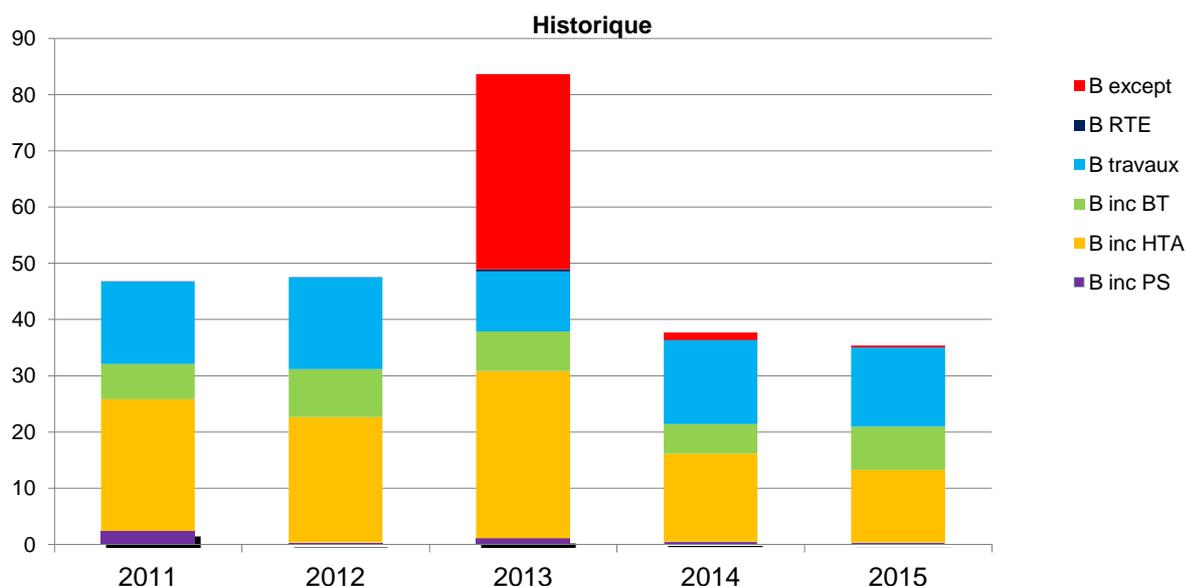


<sup>1</sup> La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption de fourniture (travaux ou incident fortuit sur le réseau de distribution publique, incident en amont du réseau public de distribution d'électricité).

<sup>2</sup> Conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 12/12/2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finaux alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

## Évolution du critère B au cours des 5 dernières années

Sur les cinq dernières années, hormis en 2013 à cause d'un événement climatique d'ampleur, le critère B est sur une tendance baissière. Cette baisse est à mettre à l'actif d'un plan commun de maintenance coordonné HTA et BT, ERDF et SIEM. La modernisation du réseau, un élagage suivi et l'ajout d'interrupteurs télécommandables à distance permettent également de réduire le temps moyen de coupure.



L'année 2015 est marquée par un seul évènement climatique significatif, qui s'est traduit le 16 septembre par un fort vent. D'une manière globale pour l'année 2015, les coupures pour incident n'ont pas été centrées sur une seule commune ou une seule zone géographique précise. En effet, les 35 mn de temps moyen de coupure, critère B, sont le fruit d'un ensemble d'incidents isolés sur des communes majoritairement rurales.

### Les principaux évènements ayant influé en 2015 sur le critère B au périmètre de la concession

Au niveau national, l'année 2015 a été marquée par plusieurs évènements climatiques aux effets significatifs localement (vent violent en janvier dans le sud-ouest, épisodes de canicule en juin et juillet, forts orages localisés dans le sud-ouest fin août, inondations exceptionnelles en région niçoise début octobre).

Malgré cela, le critère B en moyenne nationale est satisfaisant. Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen est, au niveau national, de 67 minutes en 2015, soit proche du niveau de 2014, alors qu'il était de 97 minutes en 2013.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des évènements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport (ou critère B HIX hors RTE), est en amélioration à 61 minutes, contre 64 minutes en 2014.

En sa qualité de gestionnaire du service public national de distribution de l'électricité, ERDF contribue à la **cohérence** et à la **rationalité du réseau** de distribution et de sa gestion sur l'ensemble du territoire métropolitain.

ERDF améliore en permanence la qualité de l'électricité distribuée sur sa zone de desserte et la **sécurisation** des réseaux grâce à l'engagement et à la maîtrise technique de son personnel et à sa politique en matière d'investissement et de maintenance.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Ces bons résultats confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par ERDF. En 2016, cette stratégie d'investissements et de maintenance sur le réseau concédé se poursuivra.

## Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
	2014	2015
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	9	25
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	2 947	3 511

Le fort « coup de vent » du 16 septembre explique à lui seul la hausse de 19,1 % par rapport à 2014.

## La tenue de la tension et l'évolution du nombre de clients mal alimentés

En Basse Tension, un client est dit « Client Mal Alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

Pour l'évaluation du nombre de CMA en tenue de tension, dont les résultats au périmètre de votre concession sont présentés dans le tableau ci-après, ERDF met en œuvre une méthode statistique, homogène sur l'ensemble du territoire national, appelée « méthode GDO-SIG ».

La plage de variation admise est de + 10 % ou – 10 % par rapport à la tension nominale (décret du 24 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 volts et 253 volts en Basse Tension pour les branchements monophasés.

En l'absence de moyens permanents de surveillance de la tension chez les clients, ERDF utilise un modèle statistique qui, compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations et des courbes de charges types, donne une évaluation dans des situations défavorables (forte charge en hiver), du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

Clients BT Mal Alimentés	Concession	
	2014	2015
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	101	152
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,0%	0,0%

La répartition des CMA selon la maîtrise d'ouvrage concernée est la suivante :

- Zone électrification rurale = 82 CMA
- Zone ERDF = 70 CMA

Au sens du décret qualité du 24 décembre 2007, le taux maximal de CMA à respecter est fixé à 3%. La concession respecte bien les seuils imposés dans le décret qualité.

Au regard du faible pourcentage % de CMA, l'augmentation du nombre de CMA en zone rurale n'est pas significative.

## A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015

En application de l'article 21 de la loi NOME (art. L. 2224-31 du code général des collectivités territoriales), ERDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte-rendu de la politique d'investissement et de développement des réseaux. Pour ERDF, le CRAC est le support privilégié de ce compte-rendu.

### Les priorités d'investissement

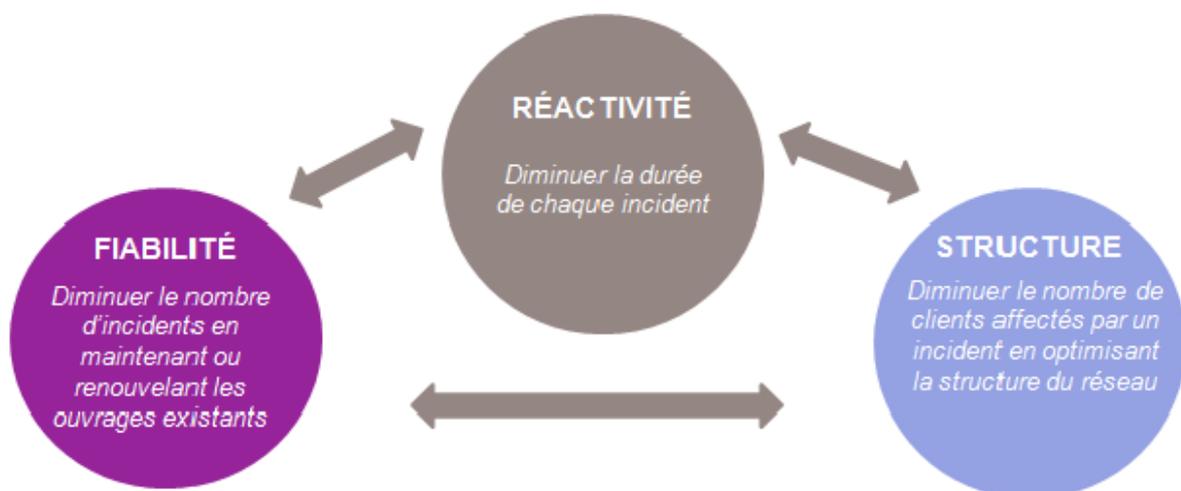
Compte-tenu de son rôle dans la sécurisation des réseaux et de son poids prépondérant dans la continuité d'alimentation, le réseau HTA est la priorité en matière d'investissement afin de répondre aux objectifs de :

- Sécurisation du réseau vis-à-vis des aléas climatiques majeurs,
- Redressement du niveau de qualité de la distribution,
- Garantie d'une alimentation électrique équivalente à tous les clients du territoire.

La politique d'investissement d'ERDF est principalement orientée vers la création de réseaux pour permettre le raccordement des nouveaux clients et le renouvellement et la sécurisation des ouvrages, leviers de l'amélioration de la qualité d'alimentation électrique.

Les investissements faits par les distributeurs sur le réseau répondent à une stratégie s'appuyant sur 3 axes de travail majeurs :

- REACTIVITE : création d'organe de manœuvres télécommandés, moyen de conduite, ...
- FIABILITE : entretien et maintenance, renouvellement des réseaux, mise en souterrain, prolongation de la durée de vie des ouvrages...
- STRUCTURE : renforcement, création de nouveaux départs ou de nouveaux postes, ...



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Les dépenses d'investissement d'ERDF dans votre concession en 2015

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2015, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2015.

Investissements ERDF (en k€)	Concession	
	2014	2015
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	19 158	<b>14 987</b>
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	12 319	<b>11 419</b>
2.1 Performance du réseau	10 473	<b>9 546</b>
Dont renforcement	1 184	<b>977</b>
Dont climatique	753	<b>521</b>
Dont modernisation	7 104	<b>6 130</b>
Dont moyens d'exploitation	1 432	<b>1 918</b>
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	1 846	<b>1 873</b>
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	340	<b>343</b>
Dont sécurité et obligations réglementaires	334	<b>491</b>
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 171	<b>1 038</b>
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	101	<b>1 183</b>
<b>Total (en k€)</b>	<b>31 578</b>	<b>27 574</b>
Dont investissements postes sources	7 603	<b>5 814</b>

Concernant les investissements relatifs aux raccordements, la répartition consommateurs/producteurs pour les années 2014 et 2015 est la suivante :

- La part raccordement consommateurs passe de 45,73 % de la part totale des raccordements en 2014 à 54,35 % en 2015 pour un montant de 8 137 k€.
- La part raccordement producteurs passe de 54,27 % de la part totale des raccordements en 2014, à 45,65 % en 2015 pour un montant de 6 835 k€.

Diminution des investissements raccordement dont 3 500 k€ pour les producteurs (variation relative puisque dépend fortement des dates des travaux source ou départs éoliens) mais poursuite de la baisse au niveau consommateur pour 1 000 k€.

Concernant la performance du réseau la baisse est surtout due à la baisse concernant les postes-sources et à la fin du CDT de Reims.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2015, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.**

Par ailleurs, ERDF réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent néanmoins à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

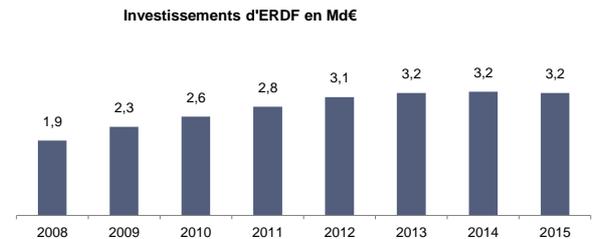
Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF dans les postes-sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession :

Libellés	k€
<b>Remplacement pour obsolescence postes-sources</b>	
GUIGNICOURT : Renouvellement poste-source	<b>37</b>
<b>Sécurité, environnement</b>	
GUIGNICOURT : Assainissement poste-source	<b>7</b>

Au plan national, les investissements d'ERDF à 3,2 milliards d'euros, sont restés stables en 2015 (cf. graphique ci-contre). Parmi ces investissements, 1,3 milliard sont consacrés au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont quasiment doublé.

En 2015, 1,1 milliard d'euros ont été mobilisés, pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 369 000 clients BT  $\leq$  36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 17 000 mises en service d'installations de production  $\leq$  36 kVA). Cette dernière activité reste soutenue : en 2015, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,77 GW.

Par ailleurs, en 2015, 371 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux pour le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## La mise en œuvre en 2015 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par ERDF sur votre concession.

### Les principaux travaux dans les postes-sources

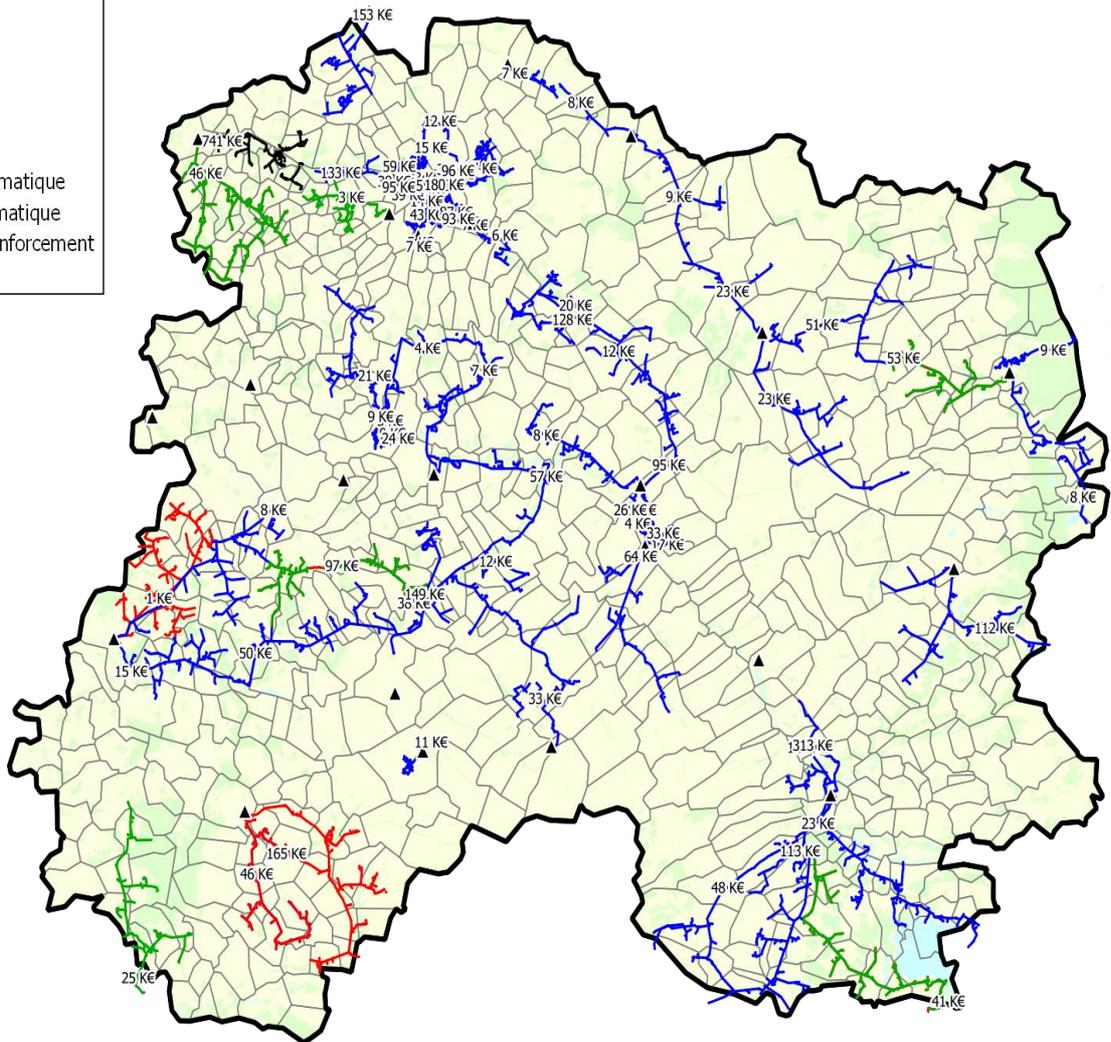
Libellés	k€
<b>Raccordement éolien</b>	
LE POTEAU : Création du poste 225 - 20 kV	4 469
RECY : Raccordement 2 éoliens THIBIE 1 et 2	489
LE POTEAU : Ajout transformateur	137
AULNAY : extension rames-raccordement éolien	11
<b>Renforcement</b>	
LINGUET : Mutation TRY 313	195
<b>Sécurité, environnement</b>	
RECY : Malten poste TRY 311	43
VERTUS : Désamiantage	40
PONT FAVERGER : Désamiantage	28
<b>Remplacement pour obsolescence sources</b>	
CAR : Mise à niveau disjoncteur	200
RECY : Protection à contrôle-commande du poste	138
VERTUS : Renouvellement condensateurs	121
CAR : Isolation grille Marne	57
SUIPPES : Renouvellement sectionneurs disjoncteurs HTB	45
SEZANNE : Remplacement shunt TCFM	43
COMPETRIX : Inertage cuve	37
RECY : Renouvellement Poste-source	35
Tous postes obturation des entrées de rongeurs	34
Installation de qualimètre	29

## Les principaux travaux HTA réalisés en 2015

### Légende

#### Travaux HTA

- Modernisation
- Renforcement
- Climatique
- Modernisation et Climatique
- Renforcement & Climatique
- Modernisation et Renforcement
- Tous



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Plan aléas climatiques

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant réalisé (€)
PROUILLY	PAC départ Jonchery	5 112	5 230	389 475
MONTMORT-LUCY	PAC - départ Chaltrait ZB de Montmort Lucy	0	0	88 440
TRAMERY	PAC - HTA aérien Tramery	19	340	40 618
BETHON	PAC - Enfouissement dérivation ZB Bethon	0	0	24 965
HANS	PAC - Faible section dérivation bouclée	0	0	17 000
GIGNY-BUSSY	PAC - BLAISE enfouissement dérivation Mais	0	0	10 227

## Plan renforcement des réseaux

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant réalisé (€)
COURLANDON	Renforcement tête du départ JONCHERY	0	0	282 408
FAUX-FRESNAY	Bouclage grappe	394	4 335	165 025
REIMS	CDT - Fuseau 6 - remplacement liaison	1 292	1 258	81 917
REIMS	CDT - fuseau 10 courtes martin	348	588	37 038
REIMS	CDT 2014 Fuseau 5 départ République	429	440	21 204

## Plan modernisation des réseaux

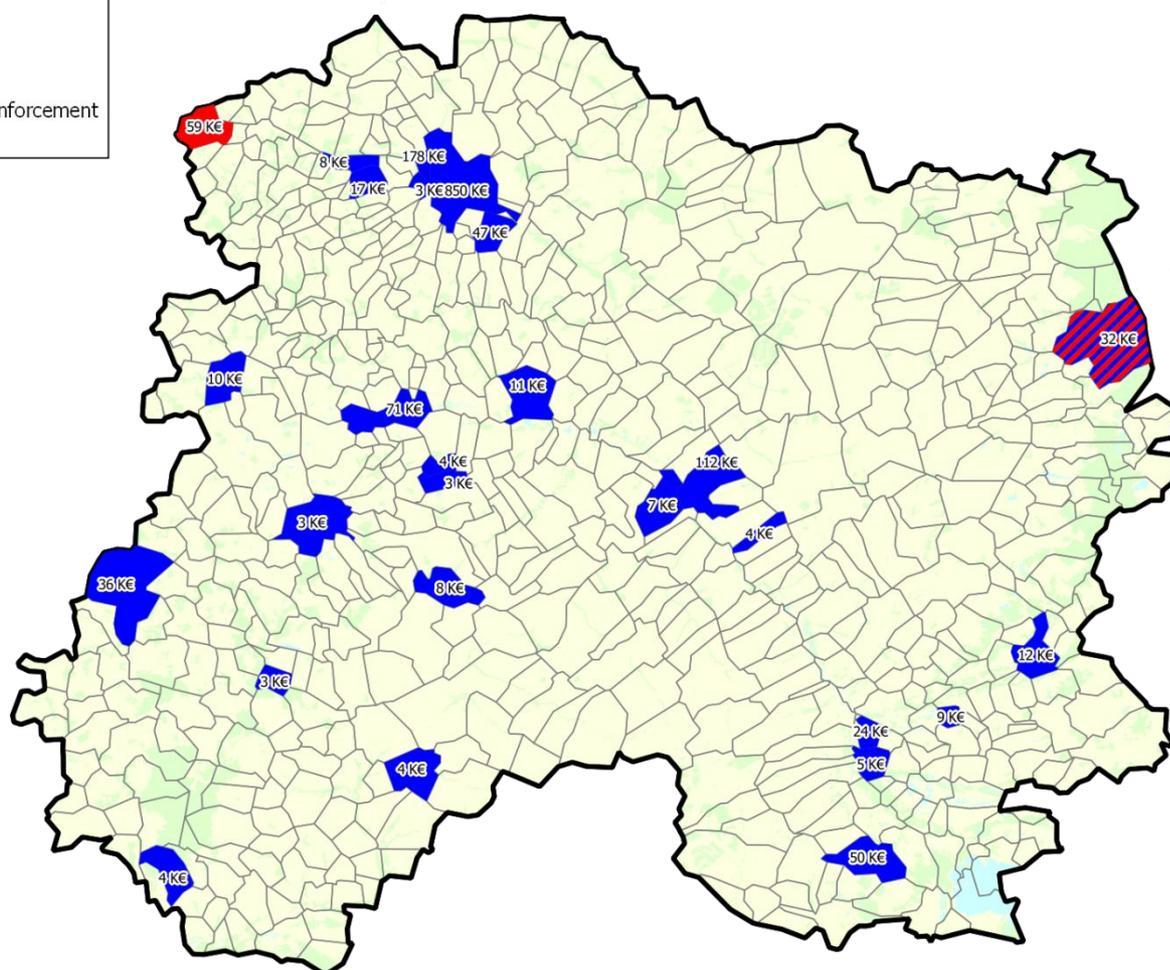
Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant réalisé (€)
VITRY-LE-FRANCOIS	Remplacement câble vétuste ZI SUD	3 546	7 517	312 530
REIMS	Création fuseau LINGUET - Nouettes	4 766	2 480	179 550
CAUROY-LES-HERMONVIL	Bouclage dérivation HTA Cormicy	933	4 514	153 245
AVIZE	bouclage dérivation OGER départ Mesnil	828	2 870	148 724
REIMS	PRC - Remplacement HTA tête départ comète	1 127	1 420	133 392
BEAUMONT-SUR-VESELE	Restructuration HTA technique HTB	0	515	128 445
BLACY	Poste DP INDE détruit et zone inondable	427	445	115 140
CHATELRAOULD-SAINT-LOUVENT	dérivation CHATELRAOULD vétuste BRANDON	0	0	113 106
BUSSY-LE-REPOS	Etriers usés dérivation CONTAULT/BUSS.	0	0	112 500
SAINT-ETIENNE-AU-TEMPLE	Remplacement aérien isolé HTA	860	1 802	94 814

## Les principaux travaux BT réalisés en 2015

### Légende

Travaux BT

- Modernisation
- Modernisation & Renforcement
- Renforcement



### Réseaux aériens nus

Commune	Libellé	Dépose	Pose	Montant (€)
FISMES	Renforcement BT aérien déplacement poste Chezelle	432	202	58 829
GIGNY-BUSSY	Renouvellement BT cu nu D256	888	430	49 711
HEILTZ-LE-MAURUPT	Renouvellement BT nu vétuste non conforme	0	0	11 824
SAINTE-MENEHOULD	Renouvellement BT nu suite incident hte Maison	103	110	6 098
CORROY	Renouvellement BT nu suite incident rue couronnes	121	121	4 083
CRAMANT	Remplacement aérien 19 CU rue 8 Mai	94	105	3 796
MONCETZ-LONGEVAS	Renouvellement BT aérien cuivre nu	66	70	3 545

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Renouvellement tableaux HTA et BT

Commune	Type de cellule	Poste	Montant (€)
REIMS	Changement tableaux HTA poste Mixte EP E	EP ESSILLARDS	19 890
REIMS	Remplacement cellules poste CORA	CORA	19 880
VITRY-LE-FRANCOIS	Remplacement cellules HTA – NORMAS-ET-LES HALLES	LES HALLES	15 631
EPERNAY	Tableau HTA vétuste - la Cerisière	LA CERISIERE	13 766
MONTMIRAIL	Remplacement - Tab HTA - La Source	LA SOURCE	12 932
REIMS	Renouvellement tableau HTA et BT poste Cardinal Suhard	CARDINAL SUHARD	12 029
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Remplacement cellules HTA - VERCORS – ST-ELOI	ST ELOI	11 681
TOURS-SUR-MARNE	Renouvellement tableau HTA HS poste COTE DES NOI	COTE DES NOIRS	11 074
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Remplacement cellule poste MANET	MANET	11 017
GUEUX	Renouvellement tableau HTA Gueux Belle Image	BELLE IMAGE	10 908

## Renouvellement câbles BT

Commune	Libellé	Dépose	Pose	Montant (€)
SAINT-BRICE-COURCELLE	Câble BBN BTA souterrain avec défaut impossible	132	793	178 129
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	PRCS - Câble BBN – rues Delacroix/Cézanne	474	423	83 113
REIMS	Programme travaux 2013 Renouvellement BTA – Rue Clou dans le Fer	0	0	77 620
REIMS	Programme travaux 2013 – Renouvellement BT – Rue Arbalète	1155	387	64 603
REIMS	Renouvellement Câble papier imprimé - Rue Colbert	709	145	53 950
REIMS	Renouvellement câble BBN - rue Gambetta	0	115	50 764
TAISSY	Renouvellement basse tension souterrain – branchement BT	145	165	46 602
REIMS	Renouvellement BT – Rue Delacroix	35	84	30 853
REIMS	Renouvellement BT souterrain Rue Robert de Coucy	125	93	27 254
EPERNAY	Renouvellement BT souterrain Rue C. Gounod Immeubles Ravel et Offenbach	760	0	20 689

## Renforcement de réseaux

Commune	Libellé	Dépose	Pose	Montant (€)
FISMES	Renforcement BT aérien – Déplacement Poste Chézelle	432	202	58 829
SAINTE-MENEHOULD	Renforcement état initial - raccordement Rue Sainte Catherine	0	0	16 476

## Déclinaison de la démarche Prolongation de la Durée de Vie (PDV)

Commune	Libellé	Montant réalisé (€)
BREUIL	JONCHERY - zone 2	35 646
OUTINES	Départ Blaise - zone 7	31 134
AUBERIVE	Remplacement étriers et Nappe voûte	18 056
MUIZON	Jonchery - zone 6	2 988
AUBERIVE	Remplacement étriers usés - St Hilaire	2 930
VANDEUIL	Jonchery - zone 3	1 493
<b>TOTAL</b>		<b>92 247</b>

## L'élagage et l'entretien des lignes HTA et BT

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2015, 342 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 137 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

### Sur votre concession...

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Concession	
	2014	2015
Longueur de réseau traité (en km)	HTA : 788 BT : 171	HTA : 1 039 BT : 154
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	HTA : 602 BT : 93	HTA : 689 BT : 105

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuivra en 2016 la mise en œuvre des politiques de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation. La maintenance préventive des matériels, en complément des investissements consacrés à la modernisation du patrimoine permet de répondre aux enjeux de fiabilisation et de sécurisation des réseaux.

**Pour ERDF, les principaux enjeux sont :**

- de faciliter la transition énergétique en raccordant et gérant la production décentralisée (S3REnR),
- d'accompagner les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles,
- d'améliorer la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. L'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatique (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Prolongation de la Durée de Vie (PDV). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante,
- de sécuriser l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses,
- de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2016, ERDF accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT les moins fiables, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés,
- de poursuivre la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes-sources,
- de répondre aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. **La coordination de ces investissements avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.**

## Le diagnostic technique, les enjeux de développement et les priorités d'investissement

Les conférences instituées par l'article 21 de la loi NOME sont un lieu de partage et de dialogue entre les différents maîtres d'ouvrage en vue de répondre aux objectifs de sécurisation et d'amélioration de la qualité, partagés par les différents acteurs.

Ce dialogue concernant la définition des priorités d'investissement se développe également dans le cadre de relations contractuelles soutenues entre l'autorité concédante et le concessionnaire.

Les Programmes Coordonnés de Développement et de Modernisation des Réseaux (PCDMR) institués par le protocole d'accord FNCCR-ERDF du 18 septembre 2013 :

Parmi les engagements réciproques contenus dans l'accord signé le 18 septembre 2013 à Montpellier, à l'occasion du 35<sup>e</sup> congrès de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), les autorités organisatrices de la distribution d'électricité signataires de l'avenant de mise en œuvre de cet accord et ERDF ont décidé de s'engager en faveur d'une meilleure programmation et d'une meilleure coordination des investissements qu'elles réalisent sur les réseaux publics de distribution d'électricité dans un souci d'amélioration de la qualité et d'optimisation des ressources.

Cet accord prévoit l'élaboration de PCDMR pour la période 2014-2017, permettant d'identifier des priorités d'investissement en matière de sécurisation des réseaux et d'amélioration de la qualité de l'alimentation, et mettant l'accent sur la coordination des actions des différents maîtres d'ouvrages de travaux.

## La coordination des efforts d'investissement d'ERDF et de l'autorité concédante au plan local

Aux investissements d'ERDF évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante.

Au plan local, ERDF et l'autorité concédante ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée à travers les réunions (ou conventions) suivantes :

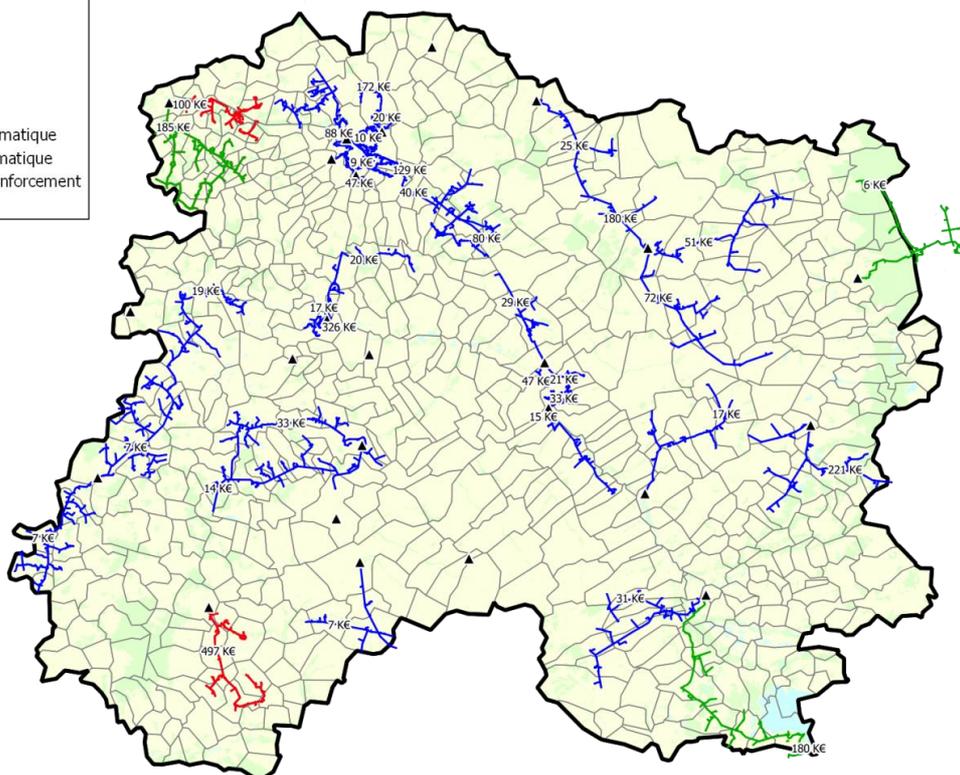
- transmission des données relatives au décret qualité (tenue de tension et continuité de la fourniture),
- préparation et réalisation des conférences NOME et FACE,
- analyse et bilan des travaux dans le cadre de l'application de l'accord, PCDMR,
- réunion de travail et d'échange dans le cadre du financement de l'Autorité Concédante (calcul des redevances, accord sur l'article 8, suivi du protocole concernant la PCT, ...)
- une réalisation du contrôle de concession qui s'établit au fil de l'eau.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Sur le territoire de la concession, les principales réalisations attendues en 2016 sont les suivantes :

## Les principaux travaux d'investissement HTA prévus pour 2016

Légende	
Travaux HTA	
—	Modernisation
—	Renforcement
—	Climatique
—	Modernisation et Climatique
—	Renforcement & Climatique
—	Modernisation et Renforcement
—	Tous

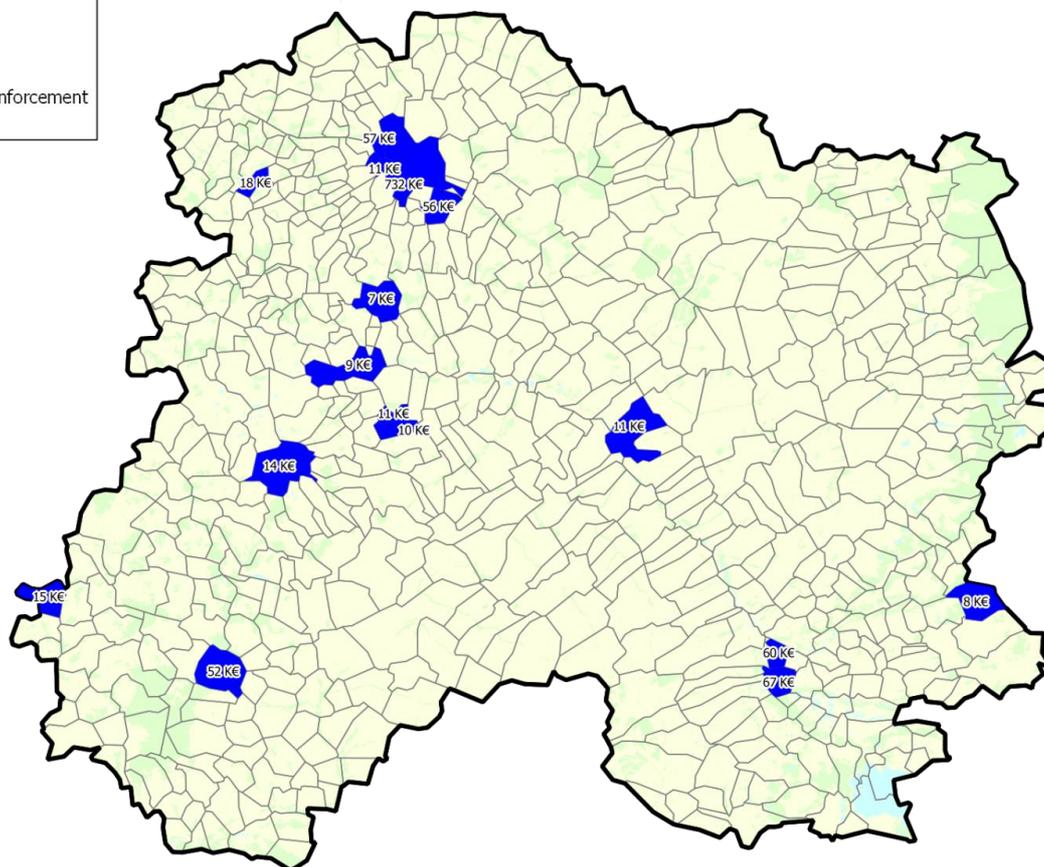


Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (€)
REIMS	ZUD Restructuration HTA du PS St Brice	5850	5800	230 000
EPERNAY	Renouvellement câble papier imprimé sortie du poste-source Epernay	4980	6459	210 000
VAL-DE-VESLE	Bouclage Val-de-Vesle et Prunay	4092	3835	208 000
VILLENEUVE-SAINT-VISTRE-ET-VILLEVOTTE	Renforcement départ Queudes de Sézanne DU/U	4390	4390	204 000
REIMS	Plan de renouvellement de câble - Coordination Rue des Clauzets	1667	1712	172 000
CHICHEY	Renforcement départ Queudes du PS de Sézanne - contrainte DU/U	2701	2732	169 000
TRAMERY	PAC - HTA aérien Tramery	2600	2938	151 000
SAINT-BRICE-COURCELLES	Plan de renouvellement des câbles Départ Coides et Comète	1357	1357	141 000
REIMS	Plan de renouvellement des câbles Charmille et Rue Albert Thomas	980	980	129 000
GIGNY-BUSSY	Plan action climat - enfouissement dérivation Maison-aux-Bois	2090	2134	18 000

La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. **La coordination de ces investissements avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.**

## Les principaux travaux d'investissement BT prévus pour 2016

Légende	
Travaux BT	
<span style="color: blue;">■</span>	Modernisation
<span style="color: blue; border: 1px solid red;">■</span>	Modernisation & Renforcement
<span style="color: red;">■</span>	Renforcement



Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (€)
REIMS	Renouvellement BT souterrain Cernay – Rues J. Jaures-Carteret	995	1161	165 000
REIMS	Renouvellement BT aérien Rue Albert Thomas	660	1235	127 000
REIMS	Tubulaire coord. HTA rue Clauzet	265	265	92 500
FRIGNICOURT	Remplacement poste MOULIN ORCONTE Départ Arrigny	0	0	67 000
ST-BRICE-COURCELLES	renouvellement BT souterrain Rue Docteur Schweitzer	260	490	57 000
REIMS	renouvellement câble papier imprimé BT 13/51 Courcelles	170	160	57 000
TAISSY	Renouvellement câble vétuste Rue Longjumeau	280	280	55 800
REIMS	Renouvellement BTA Poste Jardiniers	476	252	55 000
SEZANNE	Déplacement du poste HTA /BTA Notre dame 90	0	0	52 000
REIMS	Renouvellement BTA aérien Rue Bonne Femme	142	142	48 000

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## A.3 La proximité avec les clients

### A.3.1 Le renforcement et la modernisation de la relation clients

#### ERDF conforte sa présence auprès des entreprises

##### L'accompagnement des entreprises dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA

La loi n° 2010-1488 portant organisation du marché de l'électricité, dite loi NOME, adoptée le 7 décembre 2010 prévoit notamment la suppression, au 31 décembre 2015, des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Environ 440 000 sites raccordés au réseau de distribution publique d'électricité exploité par ERDF sont concernés par cette disposition.

En complément, l'article 25 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation modifie le code de l'énergie et introduit un délai supplémentaire de six mois permettant aux consommateurs n'ayant pas choisi une offre de marché au 31 décembre 2015, de basculer automatiquement vers une offre transitoire chez leur fournisseur historique.

ERDF a donc traité en quelques mois les demandes de passage en offre de marché de la totalité des 440 000 sites concernés (dont 144 000 le 1<sup>er</sup> janvier 2016). À titre de comparaison, les années précédentes, ERDF en réalisait environ 1000 par an.

Ainsi, à la fin de l'année 2015, ce sont 350 000 sites qui ont souscrit à une nouvelle offre auprès d'un fournisseur et 90 000 sites qui ont basculé en offre transitoire.

Face à l'ampleur de ce défi et afin de garantir que tous les clients aux Tarifs Réglementés de Vente d'électricité avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA puissent opter pour une offre de marché avec le fournisseur de leur choix et ce, dans le respect des délais du catalogue de prestations, ERDF a mis en place une organisation exceptionnelle dans chaque département et chaque région.

ERDF a par ailleurs été particulièrement attentive à assurer une concertation externe avec la CRE, les pouvoirs publics et les fournisseurs.

##### Contribution d'ERDF Champagne-Ardenne sur le chantier de la suppression des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) >36kVA

Le législateur a décidé dans le cadre de la loi NOME la suppression des Tarifs Réglementés de Vente >36kVA au 31/12/2015 (ex-tarif Vert et tarif Jaune).

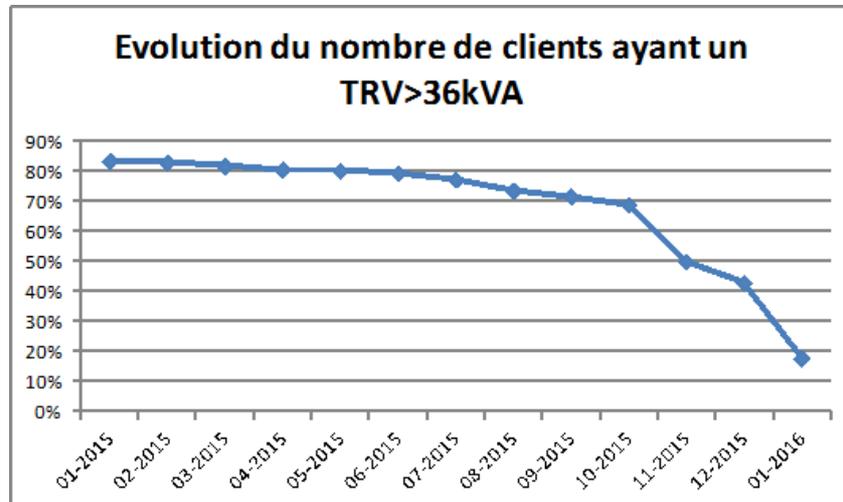
Le rôle d'ERDF dans ce chantier a été triple :

- Fournir les historiques de consommation aux clients en ayant fait la demande afin que ceux-ci puissent lancer des appels d'offre auprès des fournisseurs ;
- Traiter les demandes de passage en offre de marché au plus près de la date souhaitée par le client ;
- Traiter le passage du contrat unique au contrat CARD\* pour les clients faisant le choix d'avoir une relation contractuelle directe avec ERDF ;

Pour faire face à une volumétrie de prestations inédites et à une extrême vigilance des acteurs du marché, les équipes d'ERDF se sont préparées de nombreux mois avant l'échéance du 31/12/2015 afin d'assurer un traitement fluide des demandes clients. Ces travaux ont concerné principalement :

- La modernisation des compteurs atypiques qui permettait pas le passage en offre de marché (électromécanique, borne poste, EJP\*,...);
- La modernisation du parc comptage afin d'augmenter le nombre de compteurs téléopérables, ce qui permet de réaliser à distance les interventions de passage en offre de marché ;
- Le renforcement des équipes terrain et sédentaires afin de traiter les pics de demandes entre le 01/11/2015 et du 01/01/2016
- La modernisation des systèmes d'information afin de fluidifier le traitement des demandes.

Ces activités ont nécessité la mobilisation de nombreuses compétences d'ERDF au sein des Agences Comptage et Mesure, des Agences Intervention et des équipes TST (travaux sous tension) intervenant sur le réseau HTA.



Au début de l'année 2015, plus de 80% de clients étaient encore en offre historique. Le passage en offre de marché s'est fait principalement sur le quatrième trimestre de l'année 2015.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, 20% des clients n'avaient pas encore fait de démarches et ont été basculés en offre transitoire pour un délai de 6 mois.

Pour ces clients, l'accompagnement se fera tout au long du 1<sup>er</sup> semestre 2016 pour leur permettre un passage en offre de marché.

\*CARD : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution

\*EJP : Effacement Jour de Pointe



Crédit photo : ERDF

Compteur Tarif Vert électromécanique, incompatible avec la Fin des TRV



Crédit photo : ERDF

Nouveau compteur télé opérable, compatible avec la Fin des TRV

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## La mise en place d'interlocuteurs dédiés aux entreprises locales

Afin de répondre aux attentes relationnelles de ses clients, ERDF a complété en 2015 son dispositif existant de numéros de téléphone réservés aux clients « Entreprises » et aux clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction ».

Ainsi, les clients « Grands Comptes Régionaux » disposent désormais de Chargés de Relations Clients dédiés. Fin 2015, ERDF a poursuivi cette démarche en expérimentant la mise en place d'interlocuteurs uniques à destination des clients « Grands Comptes Nationaux ».

Ces nouveaux dispositifs ont pour objectif de développer la relation avec les clients « Entreprises » afin de les accompagner plus étroitement dans leurs projets et de recueillir leurs attentes vis-à-vis du Distributeur. Cette relation privilégiée permettra ainsi à ERDF d'étudier les solutions adaptées pour renforcer la qualité du service qui leur est apporté.

## ERDF digitalise sa relation clients

La modernisation des canaux de relations entre ERDF et ses clients est un impératif afin d'accélérer et fluidifier les contacts (alerte coupure et rétablissement, information sur la durée des indisponibilités d'alimentation et des travaux, avis clients), de faciliter les interactions entre ERDF et les clients à l'occasion de la réalisation de prestations et de services (raccordement, protection de chantier, paiement de prestations, etc.) et, plus généralement, de gérer les informations sur la vie du réseau qui les concernent.

Concrètement, cette « digitalisation » de la relation clients se concrétise par différentes avancées :

- Le déploiement de l'application mobile « ERDF à mes Côtés » ;
- La mise en ligne de services digitaux pour accompagner le déploiement du compteur Linky ;
- La mise à disposition sur le site Internet erdf.fr d'un espace pour les clients Entreprises bénéficiant d'un contrat direct avec ERDF (Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD)).

### L'application « ERDF à mes Côtés »

Disponible depuis 2014, l'application « ERDF à mes Côtés » a été progressivement enrichie au cours de l'année 2015 par de nouveaux services.

Cette application simplifie la mise en relation des clients avec les services d'ERDF (Dépannage, Raccordement, Service clients). Grâce à la géo-localisation, le client trouve rapidement le contact qu'il recherche, sans avoir à saisir son code postal ou sa commune.

Elle apporte également au client un premier niveau de réponse dans certaines situations simples : premières vérifications à réaliser en l'absence d'électricité, premières étapes d'un raccordement et propose une foire aux questions enrichie.

Elle sensibilise le client à certaines situations à risque : perçage, élagage, travaux à proximité des lignes électriques.

Le client est informé des coupures en cours dans son secteur et peut accéder à un accompagnement en ligne dans le diagnostic de son installation et bénéficier d'une mise en relation avec le service dépannage, si les difficultés persistent. Enfin, cette application permet au client de relever son compteur en toute autonomie et de transmettre ses index, en cas d'absences répétées de son domicile.

### De nouveaux services disponibles depuis le site internet erdf.fr

Les espaces Clients digitaux ont été mis au service de deux objectifs :

- L'accompagnement du déploiement des compteurs Linky,
- La sécurisation de la mise à disposition des données aux clients ayant conclu un contrat CARD avec ERDF, en préalable à un élargissement de ces services à l'ensemble des clients.

Ainsi, dans le cadre du déploiement du compteur Linky, en accédant à la page <https://espace-client.erdffr/accueil-linky>, le client peut :

- être averti de l'arrivée de Linky et consulter la carte de déploiement des compteurs,
- s'informer sur Linky,
- poser une question sur ce nouveau compteur.

Le client, dont la pose du compteur nécessite la présence, a la possibilité de :

- choisir la date de son rendez-vous de pose (première prise de rendez-vous ou modification),
- transmettre des consignes en vue de faciliter l'intervention de pose,
- gérer successivement plusieurs rendez-vous de pose concernant plusieurs compteurs, s'il se trouve dans ce cas.

**Vous pouvez également contacter le** **0 800 054 659** Service à appel gratuits **ou 0 800LINKY**

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Les clients ayant conclu un contrat CARD bénéficient depuis l'été 2015, d'un espace Clients leur permettant de :

- consulter et télécharger leurs documents contractuels et ceux liés à la vie de leur contrat, tels que : contrat et avenants, duplicatas de facture, bilans qualité de fourniture, feuillets de gestion ;
- consulter leur courbe de charge ;
- déposer une demande et accéder rapidement aux coordonnées d'interlocuteurs dédiés.

## Une digitalisation de la relation client qui préserve les moyens de contact traditionnels

ERDF met à la disposition de ses clients différents numéros de téléphone selon leur profil et l'objet de leurs demandes (raccordement, production d'électricité ou tout autre motif hors urgence et dépannage). Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux numéros Cristal ® suivants :

- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 47**
- Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 48**



## L'accueil des fournisseurs d'électricité

Il est assuré par l' « **Accueil Acheminement Électricité** » qui traite les demandes des fournisseurs relatives à l'acheminement ; ces demandes sont effectuées dans le cadre de la mise en œuvre des contrats passés entre ERDF et chacun des fournisseurs.

Pour connaître les fournisseurs d'énergie sur votre commune



énergie-info

<http://www.energie-info.fr/> ou **0 800 112 212** (n° AZUR)

L'efficacité de l'accueil téléphonique d'ERDF est mesurée par un taux d'accessibilité. Sont présentés ci-dessous les taux pour les clients particuliers et professionnels :

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF*	
	2014	2015
Accueil Distributeur**	95,7%	<b>94,0%</b>
Accueil Acheminement (≤ 36 kVA)	95,3%	<b>95,0%</b>
Accueil Raccordement Électricité (ARE) consommateurs (≤ 36 kVA)	93,5%	<b>93,0%</b>
Accueil Raccordement des Producteurs d'électricité (≤ 36 kVA)	93,2%	<b>91,5%</b>

\* Les données ne sont disponibles qu'à la maille « Région ERDF » car le code postal du client n'est pas collecté lors de son contact téléphonique. ERDF ne procédant pas au filtrage des appels selon leur provenance géographique, ces résultats sont représentatifs des taux d'accessibilité pour votre concession.

\*\* Accueil Distributeur = il s'agit de l'accueil du Service client d'ERDF hors raccordement.

Au niveau national, les taux d'accessibilité des accueils ERDF se maintiennent à des niveaux très élevés, supérieurs à 90 % pour les Accueils Acheminement et Distributeur et de 90 % pour les Accueils Raccordement.

En termes de volumes d'appels, l'année 2015 a été contrastée, avec une hausse du volume d'appels pour les Accueils Acheminement et Distributeur (respectivement de + 2,5 % et + 13 % par rapport à l'année 2014) et un recul très net du nombre d'appels reçus par les Accueils Raccordement (- 8,4 % pour le raccordement des consommateurs et - 37 % pour les clients « Producteurs » par rapport à l'année 2014) qui s'inscrit dans un contexte de diminution des demandes de raccordement constatées au cours de cet exercice.

## Urgence Dépannage Électricité

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre l'Accueil Dépannage Électricité d'ERDF 24h/24 et 7j/7 au **09 72 67 50 51**.

Au plan national, après une amélioration de 10 points entre 2012 et 2014, le taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité s'est stabilisé en 2015 pour atteindre 92 %. Par ailleurs, le nombre d'appels reçus par les Accueils Dépannage Électricité a diminué en 2015 (- 5,7 % d'appels par rapport à 2014). Cette tendance peut s'expliquer par une année 2015 plus calme sur le plan climatique que 2014, avec des températures plus douces et une moindre occurrence des phénomènes atmosphériques ayant un impact sur les réseaux.

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité*	Région ERDF**	
	2014	2015
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage Électricité (en %)	92,8%	<b>92,9%</b>
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage Électricité	127 324	<b>121 094</b>
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	<b>44 534</b>	<b>48 018</b>

\* Ces résultats concernent les appels reçus des clients raccordés en BT ≤ 36 kVA.

\*\* Les données ne sont disponibles qu'à la maille « Région ERDF » car le code postal du client n'est pas collecté lors de son contact téléphonique. ERDF ne procédant pas au filtrage des appels selon leur provenance géographique, les résultats reflètent ainsi les taux d'accessibilité sur votre concession.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF

ERDF s'attache à mesurer la satisfaction globale de ses clients vis-à-vis de l'action du distributeur en matière de qualité de fourniture, raccordement au réseau de distribution d'électricité, mise en service de l'installation électrique et intervention technique.

En ce qui concerne les clients « Particuliers » et les clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension (BT) avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, la hausse de la satisfaction globale, constatée en 2014, s'est poursuivie en 2015 pour atteindre 92,8 %.

L'élévation du niveau de satisfaction est encore plus marquée auprès des clients « Entreprises » raccordés en BT ou en HTA, avec une augmentation de 2,6 % de leur taux de satisfaction globale et de 2,2 % de leur taux de satisfaction concernant l'activité de raccordement.

Comme en 2014, le professionnalisme des techniciens d'ERDF en matière de ponctualité, d'écoute et de réactivité reste le point le plus apprécié par les personnes interrogées en 2015.

### Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après.

*Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la région ERDF.*

Indicateurs de satisfaction (en %)	Résultat national 2015	Résultat 2015 concession
Clients « Particuliers »	93,6	94,7%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,8	91,9%

*Les taux de satisfaction des clients « Entreprises » > à 36 kVA et des clients en contrats CARD raccordés en HTA, sont présentés en annexe.*

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients « Particuliers et Professionnels » (clients BT ≤ à 36 kVA) au réseau public de distribution, les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	Résultat national 2015	maille	Résultat 2015
Clients « Particuliers »	87,3	concession	87,5%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,8	concession	78,3%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4*	81,3	concession	87,0%

*\* Il s'agit des résultats de satisfaction des clients « Entreprises » du segment C2-C4 hors clients en contrats CARD raccordés en HTA. ERDF ne diligente pas d'enquête spécifique au raccordement pour mesurer la satisfaction des clients « Entreprises » en contrats CARD raccordés en HTA compte tenu du faible volume de raccordements annuels pour ce segment de clients.*

Si l'on considère l'ensemble de la démarche de raccordement, les phases de réalisation des travaux et de mise en service sont celles qui recueillent la meilleure appréciation. Cette tendance conforte la bonne appréciation du professionnalisme des techniciens d'ERDF qui ressort de la satisfaction globale

Le résultat pour la Marne n'est pas homogène en comparaison au national, et en fonction des clients.

Ainsi Les clients professionnels ont émis un niveau de satisfaction en retrait de 5 % par rapport au national. D'après les commentaires aux enquêtes, cela est dû à la difficulté à obtenir un devis rapidement ou à joindre le bon interlocuteur rapidement. Ces remarques ont été prises en compte par les agences en charge du traitement de ces demandes. Une mobilisation de tous pour améliorer les délais a été mise en place.

Pour les clients « entreprises », c'est un fonctionnement rapide et efficace qui est apprécié.

Les clients « particuliers » le niveau de satisfaction est de même niveau que le national. Leur intérêt reste à pouvoir avoir l'énergie électrique avant d'emménager chez eux. ERDF est attentif à ce besoin.

## La gestion des réclamations

Au plan national, la diminution du volume de réclamations constatée depuis 2012 se poursuit en 2015, avec une baisse de - 6 %, après une baisse de - 14 % en 2014 et de - 6 % en 2013.

Cette évolution positive reflète les efforts d'ERDF pour renforcer la prise en compte des réclamations comme élément d'optimisation de la réalisation des gestes métiers et pour améliorer la qualité des réponses apportées aux insatisfactions exprimées par les clients.

## Le délai de réponse aux réclamations

Faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation et leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires est un engagement majeur d'ERDF, inscrit dans son code de bonne conduite.

Au niveau national, l'amélioration continue du taux de réponse aux réclamations des clients en moins de 15 jours s'est poursuivie en 2015 pour atteindre 94 % (contre 91 % en 2014 et 76 % en 2013). Cette tendance est le résultat des opérations d'amélioration de la performance d'ERDF, tant dans ses activités cœur de métier, que dans le processus de traitement des réclamations.

En 2015, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la concession a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	Concession	
	2014	2015
Taux de réponse sous 15 jours*	96,7%	97,3%

\* Cet indicateur ne prend pas en compte les réclamations relatives au compteur Linky et à son déploiement qui font l'objet d'un suivi spécifique

Au périmètre de la concession, les réclamations se décomposent de la manière suivante en ce qui concerne les clients particuliers :

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2014	2015
Raccordements	4,4%	4,0%
Relève et facturation	55,2%	47,3%
Accueil	1,0%	1,2%
Interventions techniques	17,9%	18,4%
Qualité de la fourniture	21,5%	29,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Le Département Écoute Clients d'ERDF traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre des instances d'appel de second niveau et des saisines et recommandations du Médiateur National de l'Énergie et des médiateurs des fournisseurs. Il assure avec ceux-ci une relation suivie.

Il assure la cohérence des réponses aux réclamations dans le respect des règles du marché et de la réglementation en vigueur.

A noter entre 2014 et 2015 une variation à la baisse des réclamations concernant la relève et facturation, et une hausse des réclamations de la qualité de la fourniture. En fait, ce sont les incidents d'émissions des impulsions des heures creuses qui ont créé cette augmentation et fait mécaniquement baisser ceux sur la relève facturation.

**En 2016 un générateur d'émission d'heures creuses a été changé (Marolles).**

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## A.3.3 Le déploiement des compteurs Linky

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a démarré le 1<sup>er</sup> décembre 2015 le déploiement industriel des compteurs communicants Linky sur tout le territoire français et à cette même date à Reims. D'ici à 2021, 90 % des compteurs dans 35 millions de foyers en France seront remplacés par des compteurs communicants Linky.

### Les nouveaux services offerts aux consommateurs

Le compteur Linky offre de nouveaux services aux consommateurs et donne ainsi la possibilité à tous de participer de manière concrète à la transition énergétique.

Le compteur Linky modernise les relations entre ERDF et ses clients. Des interventions courantes pourront être effectuées à distance, sans rendez-vous et sans dérangement pour les clients. Par exemple, lors d'un déménagement, qui nécessite une demande de mise en service, celle-ci sera réalisée en moins de 24h, contre cinq jours avec les compteurs actuels. En cas de panne sur le réseau, les informations disponibles faciliteront le diagnostic d'ERDF et permettront une réalimentation beaucoup plus rapide des consommateurs.

## Mes avantages avec le compteur Linky

Le compteur Linky m'apporte plusieurs services immédiats destinés à me faciliter la vie.  
**Je vais devenir un consomm'acteur !**

### Relève automatique de ma consommation

AVANT : la plupart du temps, les relevés se faisaient sur rendez-vous.

**Avec le compteur Linky**  
Mes relevés se font à distance.

### Adapter la puissance de mon compteur

AVANT : si je voulais changer la puissance de mon compteur et modifier mon contrat, je devais prendre rendez-vous pour le passage d'un technicien.

**Avec le compteur Linky**  
Plus d'attente ni de rendez-vous, le changement est fait à distance en moins de 24 heures.

### Avoir accès à de nouvelles offres

AVANT : seul mon chauffe-eau se déclenchait à distance sur les heures creuses.

**Avec le compteur Linky**  
Je peux profiter de nouvelles offres de mon fournisseur d'électricité et piloter mes appareils électroménagers plus facilement.

### Emménager en toute simplicité

AVANT : pour avoir l'électricité dans mon nouveau logement, je devais attendre le passage d'un technicien dans les 5 jours.

**Avec le compteur Linky**  
En moins de 24 heures, tout est réglé à distance.

### Mieux maîtriser ma consommation

AVANT : ma consommation réelle n'était relevée que tous les six mois environ.

**Avec le compteur Linky**  
Je peux suivre ma consommation sur un site Internet, mieux la comprendre et agir pour la maîtriser.

### WATT ET MOI

À Lyon, un millier de locataires, déjà équipés d'un compteur Linky, expérimentent le site Internet « watt-et-moi ». Ils peuvent connaître leur consommation d'électricité jour après jour, se fixer des objectifs de consommation mensuelle, partager leurs idées et leurs astuces avec leurs voisins pour réduire leurs consommations électriques.



SCANNEZ-MOI !

*Le projet de généralisation du compteur Linky est financièrement équilibré : les gains engendrés par le nouveau compteur (diminution des pertes et des interventions) viendront couvrir les dépenses engagées par ERDF. La pose du compteur ne coûtera rien au client.*



### Les bénéfices pour les autorités concédantes et les autres utilisateurs du réseau

Linky apporte également des avantages aux autorités concédantes (des données plus nombreuses sur leurs concessions), aux producteurs d'électricité (meilleure maîtrise des pointes de consommation pour réduire les coûts de production), aux fournisseurs (possibilité de développer de nouvelles offres).

Ainsi, Linky va permettre de rendre le service public de l'électricité plus performant, au service de tous.

Sur votre concession, le nombre de compteurs Linky posés en 2015 est le suivant :

Compteurs Linky	Concession
	2015
Nombre de compteurs posés	384

### Perspectives et enjeux

Le déploiement du compteur communicant Linky sera engagé dans toutes les régions administratives avant fin 2016, dans toutes les capitales ou métropoles régionales avant fin 2017 et dans tous les départements avant fin 2018.

Pour cela, ERDF a préparé un plan de déploiement afin de permettre aux consommateurs, sur l'ensemble du territoire, de disposer du nouveau compteur. Ce plan de déploiement repose sur une triple volonté :

1. Mettre à disposition les fonctionnalités du compteur communicant au plus tôt auprès du plus grand nombre ;
2. Accompagner les territoires dans leurs projets de développement ;
3. Respecter un optimum à la fois technique et économique.

Le concessionnaire s'engage à informer l'autorité concédante sur le processus de déploiement des compteurs communicants sur le territoire de la concession et à réaliser régulièrement un point de son avancement.

D'ici fin 2016, 3 millions de compteurs seront déployés sur le territoire français.

Par ailleurs, dès février 2016, un portail internet de consultation des données de consommation, simple, gratuit et pédagogique, sera associé aux compteurs communicants : [www.erdf.fr/linky](http://www.erdf.fr/linky). L'accès à ce portail sera sécurisé et les données affichées y seront actualisées toutes les 24h. Pour les consommateurs, la connaissance de ces données, exprimées en kWh, leur permettra chaque jour de mieux comprendre les conséquences de leur mode de vie sur la consommation d'électricité dans leur logement.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## A.3.4 Faciliter les démarches de raccordement

Le site « ERDF-Connect » a été mis, en 2014, à la disposition de tous les clients pour faciliter le traitement et le suivi de leurs demandes de raccordement.

En 2015, ce site permet aux clients de déposer des demandes de :

- raccordement neuf pour une maison individuelle d'une puissance ≤ à 36 kVA,
- modification de raccordement d'une puissance ≤ à 36 kVA,
- suppression de raccordement d'une puissance ≤ à 36 kVA.

**Rappel :** un raccordement provisoire est pris en charge par ERDF sous réserve :

- qu'un fournisseur d'énergie ait émis une demande pour le compte du client,
- que le client ait signé l'engagement par lequel il atteste avoir pris connaissance des dispositions relatives à la sécurité électrique de son installation temporaire, au caractère provisoire de son raccordement, aux conditions de suspension de l'alimentation électrique,
- que le raccordement soit réalisable techniquement par ERDF.

## L'intégration des raccordements provisoires dans « ERDF-Connect »

Le client qui souhaite bénéficier d'un raccordement provisoire doit faire sa demande au fournisseur d'énergie de son choix. Cette demande est ensuite transmise à ERDF pour réalisation du raccordement.

Depuis fin 2015, ERDF gère les demandes de raccordement provisoire de courte durée d'une puissance supérieure à 36 kVA dans « ERDF-Connect ». Les demandeurs (collectivités locales et forains pour l'essentiel) peuvent consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ils peuvent également dématérialiser certains actes de leur relation avec ERDF (signature électronique de l'engagement, échanges avec ERDF depuis le site internet...).

Tous les raccordements provisoires (de courte durée et de longue durée) seront intégrés dans « ERDF-Connect » courant 2016.

## ERDF s'est engagée aux côtés des clients dans la mobilité électrique.

Dans le cadre du déploiement d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques, ERDF assure un accompagnement personnalisé permettant aux opérateurs de bénéficier :

- d'un interlocuteur unique et dédié pour identifier et répondre au mieux à leurs besoins et les accompagner dans toutes les étapes du raccordement de ces infrastructures,
- d'une visibilité concernant les délais de raccordement,
- de plus de fluidité pour les mises en service.

## Le raccordement d'installation de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Au plan national, les travaux de raccordement sont réalisés à hauteur de 90 % dans les délais convenus avec les clients.

Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	97,6%	<b>94,4%</b>	-3,2%

### A.3.5 Perspectives et enjeux

#### La poursuite de la digitalisation de la relation clients

Les services digitaux mis en place en 2015 avec le déploiement national du compteur Linky seront progressivement améliorés et continueront d'évoluer pour être enrichis de nouvelles fonctionnalités en 2016, notamment avec la mise en place d'espaces personnels pour les clients « Particuliers et Professionnels » qui pourront ainsi consulter en temps réel les données de consommation collectées par le compteur Linky. Toutes les entreprises pourront également bénéficier de services d'accès aux données afin de faciliter leurs échanges avec leur fournisseur.

#### La refonte des enquêtes de satisfaction

ERDF modernise son système d'enquêtes pour mieux capter les attentes des clients.

Le dispositif, déployé en 2016, se fonde sur des enquêtes courtes, adressées aux clients par email ou par SMS dans les 48 heures suivant leur interaction avec ERDF, afin d'évaluer et de piloter au plus près l'amélioration des gestes métiers.

Ces enquêtes seront diligentées auprès des clients à l'issue d'un échange avec ERDF ou d'une intervention d'ERDF, ainsi qu'à des étapes intermédiaires pour les opérations les plus longues ou les plus complexes (par exemple un raccordement).

L'expérience des clients sera ainsi évaluée sur la globalité de leur parcours afin d'améliorer le processus dans son ensemble à plus long terme.

Le nouveau dispositif d'enquêtes délivrera des résultats plus précis qui pourront être restitués à la maille de chaque concession.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

### A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF

#### Les éléments financiers de la concession

Conformément à l'article 32C du cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du Concessionnaire présente, pour ce qui concerne le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité, les « principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention des données comptables et financières significatives ».

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'ERDF est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ; c'est notamment le cas des Agences de Maintenance et d'Exploitation des Postes-Sources (AMEPS) ou des Agences de Conduite du Réseau (ACR) qui interviennent sur plusieurs départements.

ERDF est désormais organisée en 25 Directions Régionales (DR) que viennent appuyer et animer des fonctions mutualisées aux niveaux interrégional (communes à plusieurs DR) et national.

Cette organisation vise à une optimisation des moyens techniques et financiers à la disposition d'ERDF, eu égard notamment aux objectifs de productivité qui lui sont fixés par le Régulateur.

#### **Dans ce cadre, l'affectation à chaque concession est la suivante :**

- les données disponibles à la maille de la concession lui sont affectées directement ;
- les données correspondant aux niveaux de mutualisation interrégionale ou nationale sont réparties sur les DR au prorata de leurs activités respectives. Les données comptables enregistrées au niveau de la DR concernée ou issues des mutualisations interrégionales ou nationales sont réparties vers chaque concession selon des clés de répartition.

Les CRAC 2015 prennent donc en compte l'évolution d'ERDF vers une organisation en DR, en remplacement du système précédent, dans lequel les éléments financiers étaient affectés depuis le niveau interrégional. Cependant, les données 2014 étant également disponibles au niveau DR, ERDF est en mesure de fournir un pro forma permettant de comparer des exercices 2014 et 2015 établis selon la même méthodologie.

Par ailleurs, les données de consommations externes sont désormais fournies avec un niveau de détail supplémentaire, permettant d'identifier les principaux inducteurs de coûts.

Ces différents changements s'inscrivent dans le cadre de l'amélioration continue de l'information financière fournie par ERDF à ses concédants et répondent aux engagements du protocole signé avec la FNCCR le 18 septembre 2013.

Les valeurs pro forma prennent en compte l'ensemble des changements de méthode d'affectation, qui sont détaillés dans les notes correspondantes ci-après.

Produits d'exploitation détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
Recettes d'acheminement	1	129 376	128 942	<b>132 717</b>
Dont clients HTA		34 935	34 154	<b>34 203</b>
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		75 953	76 904	<b>79 431</b>
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		18 972	18 392	<b>18 886</b>
Dont autres		-484	-507	<b>197</b>
Recettes de raccordements et prestations		14 941	14 932	<b>13 065</b>
Dont raccordements	2	12 976	12 994	<b>11 002</b>
Dont prestations	3	1 965	1 938	<b>2 063</b>
Autres recettes	4	3 447	4 010	<b>3 940</b>
<b>Chiffre d'affaires</b>		<b>147 765</b>	<b>147 883</b>	<b>149 722</b>
Autres produits		23 142	24 232	<b>26 652</b>
Production stockée et immobilisée	5	16 049	16 244	<b>13 222</b>
Reprises sur amortissements et provisions	6	5 793	6 814	<b>12 198</b>
Autres produits divers	7	1 300	1 174	<b>1 231</b>
<b>Total des produits</b>		<b>170 907</b>	<b>172 115</b>	<b>176 373</b>

Charges d'exploitation détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		88 422	90 601	<b>81 051</b>
Accès réseau amont	8	40 184	39 464	<b>38 255</b>
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	14 845	14 314	<b>12 440</b>
Redevances de concession	10	4 159	4 837	<b>4 803</b>
Autres consommations externes	11	29 233	31 986	<b>25 553</b>
Matériel			13 058	<b>8 425</b>
Travaux			2 775	<b>2 833</b>
Informatique et télécommunications			3 238	<b>2 581</b>
Tertiaire et prestations			6 759	<b>6 158</b>
Bâtiments			4 489	<b>4 277</b>
Autres achats			1 668	<b>1 278</b>
Impôts, taxes et versements assimilés		6 199	6 708	<b>6 963</b>
Contribution au CAS FACÉ	12	2 828	2 828	<b>2 843</b>
Autres impôts et taxes	13	3 372	3 881	<b>4 120</b>
Charges de personnel	14	23 317	25 557	<b>24 995</b>
Dotations d'exploitation		29 888	30 843	<b>32 401</b>
Dotation aux amortissements DP	15	16 623	15 750	<b>16 124</b>
Dotation aux provisions DP	16	2 188	2 189	<b>1 993</b>
Autres dotations d'exploitation	17	11 077	12 904	<b>14 284</b>
Autres charges	18	3 290	3 269	<b>5 471</b>
Charges centrales	19	4 576	5 438	<b>6 688</b>
<b>Total des charges</b>		<b>155 694</b>	<b>162 417</b>	<b>157 568</b>

Total des produits - total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
<b>Montant</b>	20	<b>15 213</b>	<b>9 698</b>	<b>18 806</b>

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Contribution à l'équilibre

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation), il permet de couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et ainsi, d'assurer l'équilibre économique global d'ERDF.

Si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, au-delà de cet équilibre, on fait figurer dans le tableau ci-dessous le montant de la charge qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen, également indiqué dans ce tableau. Inversement, si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, en-deçà de l'équilibre global, le montant du produit qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen est mentionné dans le tableau ci-dessous.

Par définition, les contributions à l'équilibre se compensent entre elles, tandis que la somme des produits et des charges affectés à l'ensemble des concessions correspond au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et audité chaque année par les commissaires aux comptes.

La contribution à l'équilibre n'est pas une notion à caractère comptable, ni un flux financier mais elle illustre le lien essentiel entre les concessions qu'est l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

Contribution à l'équilibre	Concession		2015
	2014	Pro forma 2014	
Total des produits - total des charges (pour rappel)	15 213	9 698	<b>18 806</b>
Charge supplémentaire	3 044	0	<b>3 950</b>
Produit supplémentaire	0	2 434	<b>0</b>
<b>Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)</b>	<b>12 169</b>	<b>12 133</b>	<b>14 856</b>

## Note 1 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

Les recettes d'acheminement dépendent du niveau du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) et du volume d'énergie acheminée. Le tarif d'acheminement est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) de façon à couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire (principe de péréquation).

### Les recettes d'acheminement, localisées, comprennent :

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2015 aux clients aux Tarifs Réglementés de Vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2015, entre la clôture de l'exercice 2015 et celle de l'exercice 2014 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative) ;

Les recettes d'acheminement indiquées sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation d'ERDF. La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT  $\leq$  36 kVA ; clients BT  $>$  36 kVA ; clients HTA.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

## Note 2 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation permettent de restituer, par concession, les recettes de raccordement.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

## Note 3 - RECETTES DE PRESTATIONS

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'ERDF. Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

## Note 4 - AUTRES RECETTES

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque DR dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité ERDF-GRDF, modifications d'ouvrages, études diverses ainsi qu'une quote-part de ces mêmes recettes, lorsqu'elles sont mutualisées au niveau interrégional ou national. Cette quote-part est affectée à chaque DR au prorata de ses activités.

Les autres recettes sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la Direction interrégionale (DIR) concernée).

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Note 5 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main d'œuvre...) concourant à la création des immobilisations et des stocks au cours d'un exercice donné.  
*NB : les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.*

La production stockée et immobilisée correspondant à des investissements localisables au niveau de la concession lui est affectée directement. Lorsque les investissements sont mutualisés à un niveau interrégional ou national, la production stockée et immobilisée correspondante est affectée à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 prenant en compte la DR concernée (auparavant : la DIR) pour la part non directement affectable à la concession.

## Note 6 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

Ce poste est constitué principalement des reprises de provisions sur les charges de personnel (avantages au personnel, abondement : les charges correspondantes sont enregistrées dans la rubrique « charges de personnel »), des reprises de provisions sur risques et litiges et, le cas échéant, sur les provisions pour renouvellement (PR).

Ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

## Note 7 - AUTRES PRODUITS DIVERS

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment les indemnités d'assurance).

Ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

## Note 8 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité). Les droits acquittés par ERDF pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (postes-sources). La facturation est effectuée conformément au tarif d'acheminement en vigueur et des choix de souscription effectués par la DR concernée.

Les charges de souscription d'accès au réseau de transport sont réparties au prorata de la consommation des clients sur le territoire de la concession au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

### Note 9 - ACHATS D'ÉNERGIE POUR COUVRIR LES PERTES SUR LE RÉSEAU

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage).

ERDF est tenue réglementairement d'acheter cette énergie. Cette activité d'achat, nécessitant un accès aux marchés de l'électricité, est centralisée au niveau national.

Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sont affectés à chaque DR en fonction de sa part d'accès au réseau amont, puis à la concession au prorata de la consommation qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

### Note 10 - REDEVANCES DE CONCESSION

Dans cette rubrique figurent les montants des parts R1 et R2 de la redevance annuelle de concession, effectivement versés au cours de l'année. Cette information est directement enregistrée à la maille de la concession.

### Note 11 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Les autres consommations externes font désormais l'objet d'une présentation détaillée en 6 sous-rubriques :

- les **achats de matériel** sont effectués par la DR en fonction des besoins d'exploitation et d'investissement du réseau. La part relative aux investissements est affectée directement à la concession. La part relative à l'exploitation est affectée au prorata du nombre de kilomètres réseau de la concession au sein de la DR. La part relative à la gestion clientèle est affectée au prorata du nombre de clients que représente la concession au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 (auparavant : affectation à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DIR) ;
- les **achats de travaux** sont désormais localisés en fonction de leur utilisation pour les besoins de la concession et peuvent donc être considérés comme natifs. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode en 2015 (auparavant : répartition au prorata du nombre de clients que représentait la concession dans la DIR). *NB : dans le pro forma 2014, la localisation est partielle car le système de collecte a été mis en place en cours d'année 2014 ;*
- les **achats d'informatique et télécommunication** comprennent les achats locaux par la DR concernée de petits équipements de bureautique et téléphonie ainsi qu'une quote-part des contrats mutualisés au niveau national (infogérance,...). Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée) ;
- les **achats tertiaires et de prestations** couvrent les besoins locaux de la DR concernée (locations de salles et de matériel, frais de transport, études techniques, travaux d'impressions...) ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée) ;
- les **achats relatifs aux bâtiments** concernent les besoins locaux de la DR concernée (locations de bureaux, frais de gardiennage et de nettoyage, ...) ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau interrégional ou national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée) ;

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

- les **autres achats** concernent, d'une part, divers postes relatifs aux besoins locaux de la DR concernée ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Ces éléments font l'objet d'un changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée). Les autres achats enregistrent, d'autre part, les Redevances d'Occupation du Domaine Public (RODP), qui sont affectées directement à la concession en fonction des RODP des communes la composant. Cette seconde part du poste ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

## Note 12 - CONTRIBUTION AU CAS FACÉ

ERDF contribue à hauteur de 94 % aux besoins de financement du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS FACÉ).

La contribution due par ERDF pour le financement de ces aides aux collectivités pour l'électrification rurale est affectée à la concession sur la base des modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ définies par l'article L. 2234-31 du CGCT, à savoir :

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en 2014) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en 2014).

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

## Note 13 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

- Cotisation foncière des entreprises (CFE) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont notamment les locaux, terrains, postes-sources,...) (pas de changement de méthode d'affectation en 2015) ;
- Imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des transformateurs concernés (changement de méthode d'affectation en 2015 ; auparavant répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR) ;
- Taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties (TF) : ces charges sont affectées à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont notamment les bâtiments, terrains, postes-sources, ...) (pas de changement de méthode d'affectation en 2015) ;
- Contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) : cette charge nationale est affectée à la concession au prorata de son chiffre d'affaires, rapporté au chiffre d'affaires national (changement de méthode d'affectation en 2015 ; auparavant répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR concernée).

Cette rubrique comprend également tous les autres impôts et taxes divers (contribution au Fonds de Péréquation de l'Électricité, droits d'enregistrement, timbres fiscaux,...), répartis au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée.

Ne figurent dans cette rubrique ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

#### Note 14 - CHARGES DE PERSONNEL

Les charges de personnel comprennent principalement les salaires et les charges patronales associées. Cette masse salariale est relative aux agents travaillant sur le réseau (entretien, dépannage, conduite du réseau), à ceux chargés des relations avec les clients (activités de comptage, relève, interventions techniques, accueil, facturation et raccordement) et au personnel en charge des activités « support » (gestion et administration).

Pour tenir compte de ces différentes activités et du fait que les agents ne sont pas dédiés à une concession en particulier, les charges de personnel d'ERDF sont affectées à la concession selon les règles suivantes :

- les charges de personnel relatives à l'activité de construction d'immobilisations sont affectées selon les coûts de main d'œuvre imputés sur les affaires identifiables sur le périmètre de la concession ;
- les charges de personnel relatives à l'activité clientèle (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR ;
- les charges de personnel relatives à l'activité réseau (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de kilomètres de réseau qu'elle représente par rapport au nombre de kilomètres de réseau du territoire couvert par la DR ;

Lorsque les charges de ces différentes rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

#### Note 15 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

Les dotations aux amortissements DP (distribution publique d'électricité) couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant.

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession.

#### Note 16 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

La provision pour renouvellement est enregistrée sur les seuls ouvrages renouvelables avant la fin de la concession et pour lesquels ERDF assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement. Elle est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à l'identique.

Les dotations aux provisions DP sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession.

#### Note 17 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

Cette rubrique comprend les :

- dotations aux provisions pour charges liées aux pensions et obligations assimilées,
- dotations aux autres provisions pour charges,
- dotations aux amortissements sur immobilisations incorporelles et biens propres,
- dotations aux provisions pour risques et litiges.

Cette rubrique est répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DR.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR (auparavant : la DIR).

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Note 18 - AUTRES CHARGES

Ce poste comprend la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut. Les montants ainsi concernés sont affectés directement à la concession. Cet élément constitue un changement de méthode d'affectation en 2015 (auparavant : répartition selon le nombre de clients que représente la concession au sein de la DIR concernée).

Ce poste comprend également les charges sur créances clients devenues irrécouvrables ainsi que divers éléments non systématiquement récurrents. Ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée (changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée)).

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

## Note 19 - CHARGES CENTRALES

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF (cf. notes 11, 14 et 18).

## Note 20 - DIFFÉRENCE ENTRE LE TOTAL DES PRODUITS ET LE TOTAL DES CHARGES

L'autorité concédante dispose dans le CRAC des éléments financiers d'exploitation reflétant le plus fidèlement l'activité d'exploitation et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur sa concession. Pour les raisons mentionnées précédemment, ces éléments financiers ne rendent pas compte d'un équilibre économique qui serait exclusivement local.

Il s'ensuit que la différence entre le total des produits et le total des charges, que ceux-ci soient enregistrés nativement sur la concession ou qu'ils lui soient affectés, ne constitue pas en tant que tel le résultat d'exploitation d'ERDF au périmètre de la concession. En particulier, le tarif d'acheminement de l'électricité étant unique sur l'ensemble du territoire du fait de la péréquation tarifaire, les recettes d'ERDF sur la concession ne sont pas définies en fonction des coûts exposés localement mais dépendent de l'application de la grille tarifaire nationale à une structure de consommation locale.

## Tableau de synthèse des modalités de répartition retenues pour les produits et les charges d'exploitation

Produits à répartir	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€) (*)	Clé de répartition principale des montants répartis (**)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	132 520	197	Au prorata du localisé	1,3%
Raccordements	11 002	0	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Prestations	2 009	54	Au prorata du localisé	1,3%
Autres recettes	160	3 780	Au prorata du nombre de clients	41,9%
<b>Autres produits</b>				
Production stockée et immobilisée	9 588	3 634	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Reprise sur amortissements et provisions	4 933	7 265	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Autres produits divers	0	1 231	Au prorata du nombre de clients	41,9%

Charges à répartir	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€) (*)	Clé de répartition principale des montants répartis (**)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
<b>Consommation de l'exercice en provenance des tiers</b>				
Accès réseau amont	0	38 255	Au prorata des consommations	45,9%
Achats d'énergie	0	12 440	Au prorata des consommations	45,9%
Redevances de concession	4 803	0	N/A	0,0%
<b>Autres consommations externes</b>				
Matériel	0	8 425	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Travaux	2 520	313	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Informatique et télécomm.	0	2 581	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Tertiaire et prestations	0	6 158	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Bâtiments	0	4 277	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Autres achats	0	1 278	Au prorata du nombre de clients	41,9%
<b>Impôts Taxes et versements assimilés</b>				
Contribution au CAS FACÉ	2 843	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	45,2%
Autres impôts et taxes	1 836	2 284	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Charges de personnel	5 042	19 953	Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients	37,1%
<b>Dotations d'exploitation</b>				
Dotation aux amortissements DP	15 734	390	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Dotation aux provisions DP	1 808	185	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Autres dotations d'exploitation	0	14 284	Au prorata du nombre de clients	41,9%
Autres charges	481	4 990	Au prorata du nombre de clients	41,9%

N/A = Non Applicable

(\*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (la DR).

(\*\*) Pour les Autres impôts et taxes, plusieurs clés de répartition interviennent.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## A.4.2 Les informations patrimoniales

Les valeurs présentées correspondent aux ouvrages concédés en exploitation, qu'ils aient été construits sous maîtrise d'ouvrage du concédant ou du concessionnaire.

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se sont concrétisés, en particulier s'agissant des transformateurs HTA/BT pour lesquels la mise en œuvre des nouvelles modalités de gestion est effective au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Les données présentées dans le tableau ci-dessous tiennent compte de ces changements.

Certains autres ouvrages ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, en raison principalement de la volumétrie des ouvrages concernés (35 millions de compteurs, 20 millions de branchements) et de la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

### La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2015

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	<b>221 329</b>	87 419	<b>133 910</b>	307 423	43 460
Dont aérien	<b>41 888</b>	30 171	<b>11 716</b>	84 525	30 472
Dont souterrain	<b>179 441</b>	57 248	<b>122 193</b>	222 897	12 988
Canalisations BT	<b>248 228</b>	87 580	<b>160 648</b>	325 112	19 602
Dont aérien	<b>30 294</b>	18 847	<b>11 447</b>	53 230	3 078
Dont souterrain	<b>217 934</b>	68 734	<b>149 200</b>	271 882	16 524
Postes HTA/BT	<b>59 712</b>	36 019	<b>23 693</b>	83 422	8 678
Transformateurs HTA/BT	<b>22 211</b>	10 834	<b>11 377</b>	29 453	3 363
Autres biens localisés	<b>7 959</b>	3 146	<b>4 814</b>	9 252	617
Branchements/ Colonnes montantes	<b>147 948</b>	49 205	<b>98 743</b>	185 046	11 111
Comptage	<b>28 170</b>	18 664	<b>9 506</b>	28 170	0
Autres biens non localisés	<b>3 458</b>	2 342	<b>1 116</b>	4 675	862
<b>Total</b>	<b>739 015</b>	295 210	<b>443 805</b>	<b>972 553</b>	<b>87 693</b>

La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût de production.

La **valeur nette comptable** correspond à la valeur brute diminuée des amortissements industriels pratiqués selon le mode linéaire sur la durée d'utilité des ouvrages.

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2015, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

Le projet ayant eu pour conséquence le changement de mode de gestion des transformateurs HTA/BT, a conduit à une ré-estimation du patrimoine pour ces ouvrages au 1<sup>er</sup> janvier 2015. En effet, les valeurs des transformateurs HTA/BT étaient, jusqu'en 2014, issues des informations collectées à une maille ex centre.

Les travaux menés depuis 2012 ont permis de fiabiliser les données patrimoniales et de localiser à la maille commune chaque transformateur HTA/BT.

Le patrimoine de la concession présenté au 1<sup>er</sup> janvier 2015 correspond :

- aux transformateurs HTA/BT localisés dans les postes de transformation situés sur le territoire de la concession,
- aux transformateurs situés en magasin sous responsabilité de l'autorité concédante le cas échéant,
- à une part de la valeur des transformateurs HTA/BT en magasin ERDF calculée au prorata des valeurs des transformateurs HTA/BT en poste sur le territoire géré par le magasin.

Les travaux de fiabilisation, menés dans le cadre de ce projet, conjugués avec la nouvelle méthode d'estimation du patrimoine de la concession, conduisent à une évolution des valeurs présentées ci-dessous :

Valeur des transformateurs HTA/BT (en k€)	Valeur brute comptable
Au 31 décembre 2014	<b>21 917</b>
Au 1 <sup>er</sup> janvier 2015	<b>22 115</b>
Delta en valeur	<b>197</b>
Delta en %	<b>0,9%</b>

### Mode et durées d'amortissement :

Les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire. Pour les principaux ouvrages, les durées d'utilité estimées sont les suivantes :

Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans (*)
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans (**)
Installations de comptage	20 à 30 ans (***)
Branchements	40 ans

Selon une périodicité régulière, ERDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie était mené depuis 2011.

Les études menées ont conduit à ré-estimer la durée de vie des canalisations Basse Tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans (\*) (en 2011) et celle des transformateurs HTA-BT de 30 ans à 40 ans (\*\*) (en 2012).

Ces modifications ont été analysées comme des changements d'estimation, pris en compte de manière prospective.

Les travaux menés en 2013 et 2014 sur les canalisations Basse Tension souterraines ont conduit au maintien, à ce stade, de la durée de vie de 40 ans pour cette technologie récente.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Finalisées en 2015, les études sur les canalisations souterraines Moyenne Tension palier synthétique, ont conclu au caractère raisonnable d'un maintien, à date, de la durée de vie de 40 ans de ces dernières. Les études seront reprises ultérieurement lorsque la société ERDF disposera d'un recul historique plus conséquent.

(\*\*\*) Certaines installations de comptage font actuellement l'objet d'un amortissement accéléré :

- pour les compteurs de puissance supérieure à 36 kVA (Tarif Jaune et Tarif Vert actuel), un programme de remplacement de ces compteurs a été acté fin 2014 et un plan de déploiement accéléré est en cours avec un horizon 2018. En effet, la fin des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 s'est traduit pour ERDF par une obligation de mise à disposition des clients, dont la puissance de raccordement est supérieure à 36 kVA, d'un matériel de comptage adapté et par le remplacement du parc de compteurs actuel devenu majoritairement inadapté au changement de grilles tarifaires induit.
- pour les compteurs de puissance inférieures à 36 kVA (Tarif Bleu) : un amortissement accéléré est calculé au titre de leur remplacement par un compteur Linky pour la première tranche de 3 millions de compteurs dont le déploiement est prévu d'ici fin 2016.

## La variation des actifs concédés au cours de l'année 2015

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2015 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2015 pro-forma	Apports ERDF nets	Mises en service		Valeur brute au 31/12/2015
			Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	211 193	8 883	2 402	-1 149	221 329
Dont aérien	41 895	434	4	-446	41 888
Dont souterrain	169 298	8 449	2 397	-704	179 441
Canalisations BT	238 686	2 895	7 390	-743	248 228
Dont aérien	30 666	91	16	-479	30 294
Dont souterrain	208 020	2 804	7 374	-264	217 934
Postes HTA/BT	58 510	848	502	-148	59 712
Transformateurs HTA/BT	22 115	100	140	-144	22 211
Autres biens localisés	7 609	760	41	-450	7 959
Branchements/ Colonnes montantes	141 107	4 089	3 738	-986	147 948
Comptage	30 604	1 685	0	-4 118	28 170
Autres biens non localisés	3 304	173	-3	-16	3 458
<b>Total</b>	<b>713 127</b>	<b>19 431</b>	<b>14 211</b>	<b>-7 753</b>	<b>739 015</b>

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2014.

Les **apports ERDF nets** correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'ERDF dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du concédant (notamment la contribution d'ERDF au titre de l'article 8 et de la PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes.

Les **apports externes nets** correspondent aux ouvrages apportés par le concédant ou les tiers et mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières externes dans le cas d'ouvrages réalisés par le concessionnaire (par exemple, lors de déplacements d'ouvrages), déduction faite le cas échéant des contributions financières directes d'ERDF.

Rappel : dans le cadre des lois SRU-UH, les outils de facturation des raccordements ont été développés et permettent dorénavant de mieux localiser ces chantiers. Ces outils peuvent maintenant être utilisés pour affecter plus précisément les dépenses annuelles de construction des branchements, et ainsi, mieux refléter la dynamique de raccordement de chaque concession. Grâce à ces évolutions informatiques, les dépenses relatives à la construction des branchements sont désormais affectées directement à la concession pour les raccordements avec extension de réseau et au prorata des factures de raccordement pour les raccordements sans extension de réseau.

Jusqu'en 2011, les dépenses annuelles de construction étaient affectées par concession sur la base du stock de branchements, ce qui reflétait plus l'historique de la concession que le flux actuel de travaux sur la concession. Ce changement a été mis en œuvre à compter des flux de l'année 2012.

## Synthèse des passifs de concession

Ils sont de nature différente selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants ou les droits sur les ouvrages futurs.

<b>Droits sur les ouvrages existants</b> (en k€)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	430 020	443 805	3,2%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	176 667	183 172	3,7%

Les **droits sur les ouvrages existants** comprennent :

- la contre-valeur des biens qui correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages au concédant,
- la valeur nette comptable des financements ERDF (ou financement du concessionnaire non amorti) : cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'ERDF diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant qui sont affectés en droits du concédant lors des renouvellements et de ce fait considérés comme des financements du concédant.

<b>Droits sur les ouvrages futurs</b> (en k€)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	106 275	108 684	2,3%

Les **droits sur les ouvrages à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement du concédant sur des biens pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement.

Le financement du concédant est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers. Ce montant est ensuite complété des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du financement du concédant affectés en financement du concédant lors des renouvellements. Pendant la durée de la concession, les droits du concédant sur les biens à renouveler se transforment donc, au remplacement effectif du bien, en droit du concédant sur les biens existants.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Montant des droits du concédant (en k€)	Concession		Variation (en %)
	2014	2015	
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	359 627	369 317	2,7%

Les **droits du concédant** correspondent aux enregistrements comptables dans les comptes #229. Ils sont spécifiques à l'existence de passifs du patrimoine concédé.

Provision pour renouvellement (en k€)	Concession	
	2014	2015
Provision	92 725	87 693

La **provision pour renouvellement** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacité identiques. Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004. Elle vient compléter l'amortissement industriel.

## L'impact du décret FACÉ

Conformément aux dispositions de l'article 2 du décret n° 2013-46 du 14 janvier 2013 modifié par le décret n° 2014-496 du 16 mai 2014 (dit « décret FACÉ »), la liste des communes relevant du régime de l'Électrification Rurale (ER), c'est-à-dire les communes sur le territoire desquelles les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage des autorités concédantes sont éligibles aux aides du compte d'affectation spéciale intitulé « financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale », est désormais arrêtée, dans chaque département, dans les six mois suivant le renouvellement général des conseils municipaux.

La première mise à jour générale de la liste des communes relevant du régime de l'Électrification Rurale est intervenue en 2014 pour une application au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Le fait générateur du changement de traitement comptable étant constitué au 1<sup>er</sup> janvier 2015, les passifs de concession ont été ré-estimés en tenant compte des conséquences des modifications de régime des communes concernées.

Les impacts sur le territoire de la concession sont les suivants :

Impact sur les passifs de concession (en k€)	Concession Variation	Impact (en %)
Amortissement du financement du concédant	-2 131	-2,0%
Provision pour renouvellement	-1 089	-1,2%

### A.4.3 Les flux financiers de la concession

#### La redevance de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par le prix du service rendu aux usagers, et non par l'impôt :

#### Les frais supportés par l'autorité concédante dans l'exercice de son pouvoir concédant.

C'est la part R1 de cette redevance, dite de « fonctionnement ». Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, au règlement des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

#### Une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé.

C'est la part R2, dite « d'investissement » qui représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.

#### Les montants de la redevance de concession au titre de l'exercice 2015

Montants des parts R1 et R2 (en €)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Part R1	677 368	<b>685 999</b>	1,3%
Part R2	4 159 295	<b>4 116 791</b>	-1,0%

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010 sont éligibles à la Part Couverte par le Tarif (PCT) versée par ERDF (voir ci-après). Corrélativement, la part R2 de la redevance à compter de l'exercice 2010 est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

#### La Part Couverte par le Tarif (PCT)

Les montants de PCT mentionnés dans le tableau ci-après pour la concession correspondent aux montants versés par ERDF au cours de l'exercice 2015 :

Montant de PCT	Montant (€)
Au titre des raccordements mis en service en 2011	<b>14 935</b>
Au titre des raccordements mis en service en 2012	<b>12 407</b>
Au titre des raccordements mis en service en 2013	<b>51 475</b>
Au titre des raccordements mis en service en 2014	<b>900 974</b>
Au titre des raccordements mis en service en 2015	<b>164 207</b>

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## Les aides à l'électrification rurale dans le cadre du CAS FACÉ

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ressource contractuelle versée directement par ERDF, il convient de noter que l'autorité concédante bénéficie chaque année, pour le financement des travaux d'électrification rurale réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage, d'aides versées dans le cadre du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS FACÉ).

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2015 à votre département est le suivant :

Département	Montant (en k€)
	1 606

Les aides accordées sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution au travers de leurs contributions annuelles au CAS FACÉ, conformément à l'article L. 2224-31 du CGCT. ERDF, principal contributeur, couvre environ 94 % des aides versées par le CAS FACÉ. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2015 s'est élevé à 354,2 M€.

## La participation au titre de l'article 8

Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

Montant de la participation (en €)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Article 8 « travaux environnement »	340 000	<b>340 000</b>	3,1%

## Les partenariats et les conventions spécifiques

Le concessionnaire intervient également dans le cadre de partenariats spécifiques avec des communes.

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE



<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité</b> .....	<b>82</b>
<b>1.1 Le réseau et la qualité de desserte</b> .....	<b>82</b>
Situation globale du réseau au 31/12/2015.....	82
Les ouvrages mis en service en 2015.....	83
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés .....	84
Les départs en contrainte de tension .....	85
<b>1.2 Le raccordement des clients</b> .....	<b>86</b>
Le raccordement des consommateurs.....	86
Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA .....	86
L'envoi des devis de raccordement.....	87
Le raccordement des producteurs .....	87
<b>1.3 La qualité des relations et des services</b> .....	<b>88</b>
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution .....	88
Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau .....	88
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2015</b> .....	<b>89</b>
<b>3. Vos interlocuteurs chez ERDF</b> .....	<b>91</b>
L'organisation régionale et territoriale d'ERDF .....	92

# 1. Les indicateurs de suivi de l'activité

## 1.1 Le réseau et la qualité de desserte

### Situation globale du réseau au 31/12/2015

Réseau HTA (en m)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Réseau souterrain	3 004 074	<b>3 174 679</b>	5,7%
Réseau torsadé	25 699	<b>24 379</b>	-5,1%
Réseau aérien nu	3 365 008	<b>3 336 593</b>	-0,8%
Réseau total aérien	3 390 707	<b>3 360 972</b>	-0,9%
<b>Total réseau HTA</b>	6 394 781	<b>6 535 652</b>	2,2%
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	47,0%	<b>48,6%</b>	

Postes HTA/BT (en nb)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Postes situés dans une commune rurale*	3 575	<b>3 587</b>	0,3%
Postes situés dans une commune urbaine*	2 169	<b>2 184</b>	0,7%
<b>Total postes HTA/BT</b>	5 744	<b>5 771</b>	0,5%
Dont postes sur poteau	1 397	<b>1 382</b>	-1,1%
Dont postes cabines hautes	196	<b>188</b>	-4,1%
Dont postes cabines basses	669	<b>666</b>	-0,4%
Dont autres postes	3 482	<b>3 535</b>	1,5%

Nota : Au sens de la classification INSEE de la commune. Par ailleurs, le sous total « Dont autres postes » comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble.

Réseau BT (en m)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Réseau souterrain	3 096 167	<b>3 172 297</b>	2,5%
Réseau torsadé	1 325 981	<b>1 299 092</b>	-2,0%
Réseau aérien nu	318 474	<b>307 147</b>	-3,6%
Dont fils nus de faibles sections	48 789	<b>46 668</b>	-4,3%
Réseau total aérien	1 644 455	<b>1 606 239</b>	-2,3%
<b>Total réseau BT</b>	4 740 622	<b>4 778 536</b>	0,8%
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	65,3%	<b>66,4%</b>	

Départs alimentant la concession	2014	Concession
		2015
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	60	<b>61</b>
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	4	<b>4</b>

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Le tableau ci-après présente par tranche d'âge de 10 ans, les lignes HTA et BT ainsi que les postes HTA/BT de la concession :

Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		Postes HTA/BT
	Réseau HTA	Réseau BT	
< 10 ans	1 429	1 077	900
≥ 10 ans et < 20 ans	827	1 076	947
≥ 20 ans et < 30 ans	1 352	1 917	1 327
≥ 30 ans et < 40 ans	1 228	266	1 072
≥ 40 ans	1 700	441	1 525

Nota : s'agissant des postes HTA/BT, les informations figurant dans le tableau ci-dessus et extraites des bases de données techniques d'ERDF, sont calculées à partir de la date de construction du génie civil des postes.

## Les ouvrages mis en service en 2015

En 2015, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2014	2015
Souterrain	106 314	160 797
Torsadé	130	0
Aérien nu	170	84
<b>Total</b>	106 614	160 881
Dont pour information		
<i>Extension</i>	56 280	120 104
<i>Renouvellement<sup>3</sup></i>	26 078	20 706
<i>Renforcement</i>	24 256	20 071

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2014	2015
Souterrain	30 474	20 068
Torsadé	1 365	1 226
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	31 839	21 294
Dont pour information		
<i>Extension</i>	21 642	15 688
<i>Renouvellement<sup>3</sup></i>	9 712	5 219
<i>Renforcement</i>	485	387

<sup>3</sup> L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

## Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

### Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	2,7	<b>2,2</b>	-16,5%
<i>Dont réseau aérien</i>	0,9	<b>1,0</b>	8,1%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,0	<b>0,7</b>	-34,8%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	7,3	<b>7,9</b>	9,0%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,1	<b>1,5</b>	38,1%
<i>Dont réseau souterrain</i>	2,8	<b>3,5</b>	22,2%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (&gt; à 3 min.)</i>	515	<b>524</b>	1,7%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	326	<b>328</b>	0,6%

### Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	819	<b>946</b>	15,5%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	411	<b>538</b>	30,9%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	408	<b>408</b>	0,0%
Temps moyen	15	<b>14</b>	-6,5%

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	9	<b>25</b>	177,8%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	0	<b>0</b>	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	<b>0</b>	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	19 818	<b>17 740</b>	-10,5%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	6 683	<b>4 488</b>	-32,8%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	2 947	<b>3 511</b>	19,1%

Nota : les indicateurs de continuité d'alimentation figurant dans le tableau ci-dessus font partie des indicateurs à produire dans les comptes-rendus annuels d'activité en application du protocole d'accord signé le 26 mars 2009 par la FNCCR, ERDF et EDF. Sauf mention explicite dans le libellé de l'indicateur, les informations communiquées portent sur le nombre de clients BT affectés par une ou plusieurs interruptions de fourniture, quelle que soit la nature (incident ou travaux) de la coupure et son origine (notamment : en amont du réseau concédé, réseau HTA, réseau BT).

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	0,6	<b>0,6</b>	-3,6%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1,2	<b>1,0</b>	-16,1%

## Les départs en contrainte de tension

Un départ BT est en **contrainte de tension** lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+ 10 % ou - 10 %).

Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT de la concession en contrainte de tension.

Il est également précisé le pourcentage de départs HTA desservant la concession pour lesquels il existe au moins un point de livraison HTA (poste HTA/BT ou client HTA) pour lequel la chute de tension est supérieure à 5 % de sa tension contractuelle.

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2014	2015
Taux de départs BT > 10 %	0,1%	<b>0,1%</b>
Taux de départs HTA > 5 %	1,3%	<b>0,8%</b>

## 1.2 Le raccordement des clients

### Le raccordement des consommateurs

Au niveau national, la baisse continue de l'activité, observée ces dernières années, s'est poursuivie en 2015 mais, toutefois, de façon moins marquée (- 6 % contre - 8 % en 2014). La diminution du nombre des demandes de permis de construire en est le principal facteur. Les perspectives de l'année 2016 ne permettent pas d'envisager un redressement de cette activité, qui est directement corrélée à la dynamique de construction de logements neufs.

**Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :**

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		Variation (en %)
	2014	2015	
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 430	<b>1 396</b>	-2,4%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 230	<b>1 219</b>	-0,9%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	0	<b>0</b>	-
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	200	<b>177</b>	-11,5%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	124	<b>117</b>	-5,6%
En HTA	14	<b>22</b>	57,1%

### Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux est de 54 jours ouvrés. L'augmentation de ce délai, par rapport aux valeurs constatées ces dernières années, est la conséquence de l'anticipation par ERDF des demandes de raccordement dès la délivrance des permis de construire. Celle-ci permet une meilleure organisation des travaux, afin de respecter au plus près la date convenue de mise à disposition de l'électricité, avec le client.

**Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :**

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		Variation (en %)
	2014	2015	
Concernant les branchements simples	46	<b>61</b>	32,8%

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## L'envoi des devis de raccordement

Dans le cadre de la mise en place en 2014 de la procédure de raccordement des clients consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans extension de réseau, le délai de transmission du devis au demandeur est au maximum de 3 mois lorsque les dispositions concernant l'anticipation du raccordement ont été mises en œuvre et de 10 jours ouvrés dans les autres cas. Le délai moyen constaté pour l'ensemble de ces raccordements est de 24 jours ouvrés du fait de la généralisation de l'anticipation des demandes de raccordements dès la délivrance des permis de construire.

Pour le raccordement d'une installation de production de puissance inférieure à 3 kVA à partir d'énergie renouvelable, le délai d'envoi du devis est au maximum d'un mois calendaire.

En 2015, le délai moyen constaté est de 24 jours, contre 27 jours en 2014.

Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	56,3%	51,2%	-5,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	24	22	-6,9%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	86,1%	92,2%	6,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	24	14	-40,2%

## Le raccordement des producteurs

Pour ces clients, la baisse d'activité enregistrée au niveau national ces dernières années se poursuit. Le nombre de raccordements d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 21 % par rapport à 2014, avec 13 387 mises en service réalisées en 2015.

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est caractérisée par les données suivantes :

Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	168	91	-45,8%
Raccordements avec adaptation de réseau	4	2	-50,0%

## 1.3 La qualité des relations et des services

### La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'ERDF permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur (qualité de fourniture, relevé des compteurs, raccordement, mise en service de l'installation électrique) et son évolution dans le temps.

Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la région ERDF.

Pour 2015, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après. Concernant les clients « Particuliers » et « Professionnels », les résultats de l'enquête 2015 sont commentés dans la partie A.3.2 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2014.

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2014	2015
Clients « Particuliers » (≤ à 36 kVA)	91,1%	94,7%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	90,7%	91,9%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région ERDF	
	2014	2015
Clients « Entreprises » C2-C4	90,8%	91,5%
Clients « Entreprises » CARD HTA	94,2%	95,2%

### Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau

Prestations et interventions techniques (en %)	Région ERDF	
	2014	2015
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	96,4%	96,6%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,3%	99,3%

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2015

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2015.

### Les travaux de raccordement des producteurs et des consommateurs

Détail des actions principales en matière de travaux de raccordement des producteurs et des consommateurs.

Type de travaux	N° Affaire	Commune	Dépense 2015
Prod HTA	DA23/001887	LA CHAUSSEE-SUR-MARN	641 839,41
Prod HTA	DA23/001299	FAUX-VESIGNEUL	505 475,42
Prod HTA	DA23/003239	VANAULT-LE-CHATEL	387 536,92
Prod HTA	D323/070785	MONTMIRAIL	261 283,87
Prod HTA	DA23/001888	FAGNIERES	223 863,05
Prod HTA	DA23/003437	LA CHAUSSEE-SUR-MARN	153 566,87
Prod HTA	D323/074724	SAINT-HILAIRE-LE-PET	119 605,32
Prod HTA	DA23/001885	CHEPPES-LA-PRAIRIE	99 576,35
Prod HTA	DA23/000801	BETHENVILLE	93 074,32
Prod HTA	D323/040105	BLACY	66 387,43
Prod HTA	DA23/001413	LA CHAUSSEE-SUR-MARN	63 614,17
Prod HTA	DA23/001886	CHEPPES-LA-PRAIRIE	54 682,07
Prod HTA	DA23/003673	COUPETZ	48 101,87
Prod HTA	DA23/002808	COOLE	47 430,26

Type de travaux	N° Affaire	Commune	Dépense 2015
ZAC	DA23/000464	BAZANCOURT	238 615,54
C1-C3	DA23/002255	BAZANCOURT	159 376,85
C5 Collectif	DA23/002044	BAZANCOURT	80 397,28
ZAC	DA23/000465	ISLES-SUR-SUIPPE	74 924,93
C1-C3	DA23/001430	RECY	62 456,62
C5 Collectif	DA23/005631	BETHENY	60 706,24
ZAC	D323/083714	GIFFAUMONT-CHAMPAUBE	56 215,87
C5 Collectif	DA23/001410	REIMS	54 144,50
C1-C3	DA23/002255	BOULT-SUR-SUIPPE	53 406,75
C5 Collectif	D323/026618	REIMS	51 606,73
C5 Collectif	DA23/001511	COURTISOLS	50 504,08
ZAC	DA23/001451	POMACLE	50 463,01
C1-C3	DA23/001831	ECURY-LE-REPOS	49 927,70
C5 Collectif	DA23/002226	REIMS	46 618,58
ZAC	DA23/003135	WARMERVILLE	45 958,09
C5 Collectif	D323/069862	REIMS	45 403,25
C1-C3	DA23/001438	SAINT-OUEN-DOMPROT	41 213,26
C1-C3	DA23/002543	LA VEUVE	40 917,31
C5 Collectif	D323/079096	REIMS	39 820,54
ZAC	DA23/001876	CORMONTREUIL	39 623,24
C1-C3	DA23/000896	SAINT-ETIENNE-AU-TEM	38 440,01
C5 Collectif	DA23/002362	REIMS	38 294,27
C5 Collectif	DA23/002674	BEZANNES	38 075,02
ZAC	DA23/003232	MAREUIL-SUR-AY	36 756,17
C5 Collectif	DA23/001108	REIMS	32 789,39
ZAC	DA23/002907	BEZANNES	32 361,57
C4	DA23/003203	VERTUS	32 083,56
C1-C3	DA23/003838	MAREUIL-SUR-AY	31 986,50
C5 Collectif	DA23/004406	WARMERVILLE	31 481,84
C5 Collectif	DA23/000594	FAGNIERES	29 875,59
C5 Collectif	D323/079838	BETHENY	29 255,37
C5 avec ext <36 kVA	DA23/004034	SERMAIZE-LES-BAINS	29 082,69
ZAC	DA23/000466	ISLES-SUR-SUIPPE	28 062,35
C4	DA23/003046	REIMS	27 993,30
C4	DA23/003671	FISMES	27 159,45
C4	DA23/003233	SEZANNE	26 922,76
C5 Collectif	DA23/005149	BEZANNES	26 295,82
ZAC	DA23/003538	BEZANNES	26 220,95
C5 avec ext <36 kVA	DA23/002937	FISMES	25 953,11
C1-C3	DA23/001832	VELYE	25 268,85
C5 Collectif	DA23/004268	REIMS	24 672,92

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

C5 Collectif	DA23/002820	BETHENY	24 331,57
C5 Collectif	DA23/000760	REIMS	24 328,56
C5 Collectif	D323/070052	REIMS	24 081,60
C5 Collectif	DA23/005199	REIMS	24 036,68
C5 Collectif	D323/070382	TINQUEUX	23 627,02
C5 Collectif	D323/042701	REIMS	23 435,68
C5 avec ext <36 kVA	DA23/004438	BEZANNES	23 355,58
C4	DA23/003512	CORMONTREUIL	22 662,84
C5 Collectif	DA23/002243	EPERNAY	22 502,92
C1-C3	DA23/001398	CORMONTREUIL	22 098,38
ZAC	D323/083375	BEZANNES	21 779,70
C4	DA23/004954	FISMES	21 733,91
C1-C3	DA23/003406	REIMS	21 643,92
C5 Collectif	DA23/001206	BEZANNES	21 230,90
C5 Collectif	DA23/000011	CORMONTREUIL	20 794,95
C5 Collectif	DA23/001240	REIMS	20 763,03
ZAC	DA23/004812	BEZANNES	20 515,18

## Vos interlocuteurs chez ERDF

**Bernard DAPOGNY**  
**Directeur Territorial ERDF Marne**  
 2, Rue Saint Charles  
 51095 REIMS Cedex  
 ☎ 03 26 04 91 00  
[bernard.dapogny@erdf.fr](mailto:bernard.dapogny@erdf.fr)

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Loric EVRARD	Chef d'Agence Collectivités Locales	03 26 04 92 10	<a href="mailto:loric.evrard@erdf.fr">loric.evrard@erdf.fr</a>
Valérie GOMARD	Interlocutrice Privilégiée	03 26 04 94 39	<a href="mailto:valerie.gomard@erdf.fr">valerie.gomard@erdf.fr</a>
Sandrine HUSSON	Interlocutrice Privilégiée	03 26 04 94 84	<a href="mailto:sandrine.husson@erdf.fr">sandrine.husson@erdf.fr</a>
Chrystelle OUDIN	Interlocutrice Privilégiée	03 26 04 94 80	<a href="mailto:chrystelle.oudin@erdf.fr">chrystelle.oudin@erdf.fr</a>

## L'organisation régionale et territoriale d'ERDF

### La Direction Territoriale



**REIMS**  
2 RUE ST CHARLES

**Bernard DAPOGNY**  
 Directeur Territorial  
 Marne  
 Fixe : 03 26 04 91 00  
 Port : 06 07 78 38 85



**Loric EVRARD**  
 Chef d'Agence  
 Fixe : 03 26 04 92 10  
 Port : 06 99 48 16 87



**Valérie GOMARD**  
 Interlocutrice  
 Privilégiée  
 Fixe : 03 26 04 94 39  
 Port : 06 65 11 65 49



**Sandrine HUSSON**  
 Interlocutrice  
 Privilégiée  
 Fixe : 03 26 04 94 84  
 Port : 06 98 33 16 14

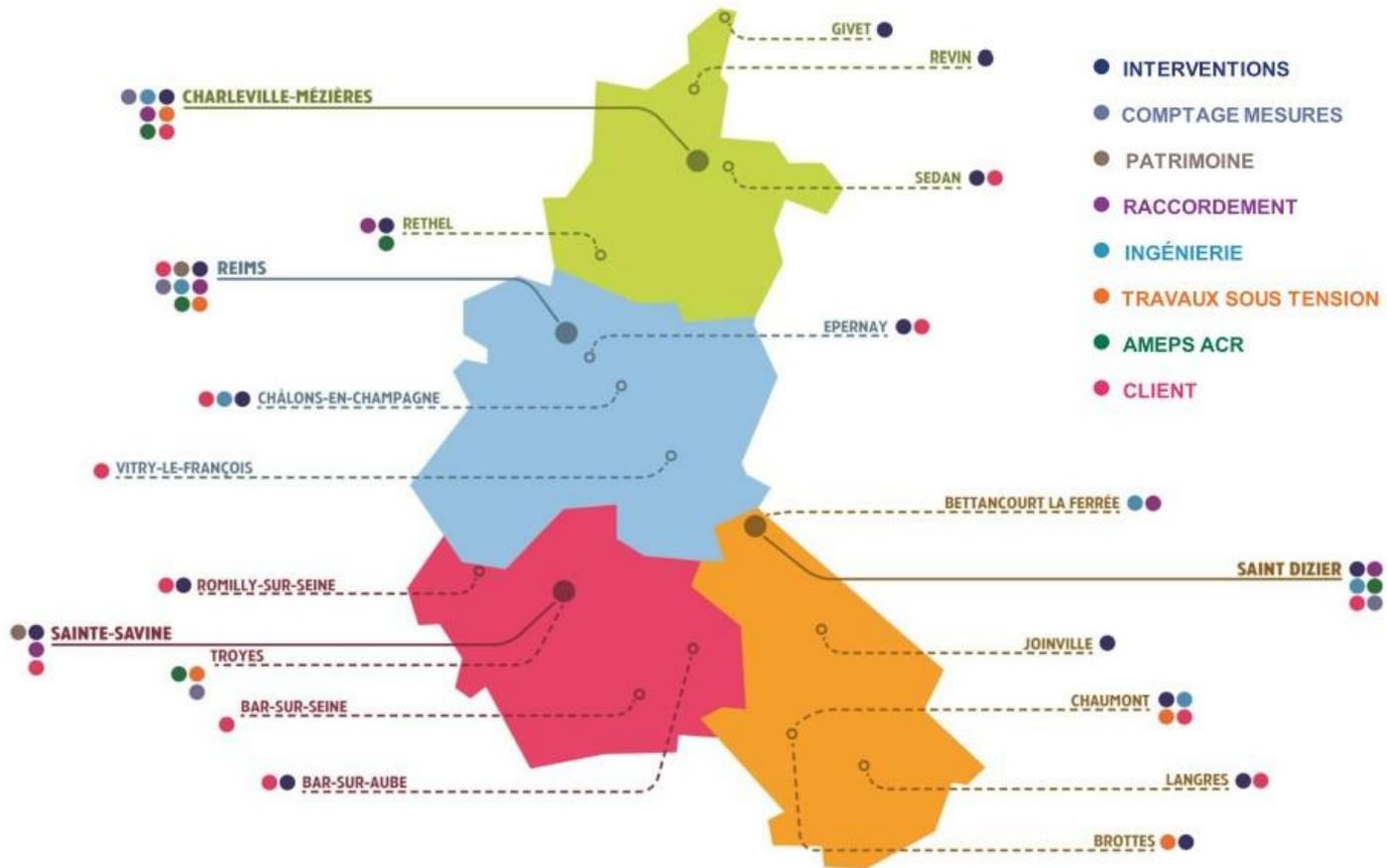


**Chrystelle OUDIN**  
 Interlocutrice  
 Privilégiée  
 Fixe : 03 26 04 94 80  
 Port : 06 13 71 03 16



# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## La cartographie des sites métiers



# B



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



<b>B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016</b> .....	<b>96</b>
B.1.1 Les faits marquants 2015.....	96
B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016 .....	100
<b>B.2 Les clients de la concession</b> .....	<b>104</b>
B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente.....	104
B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession.....	107
<b>B.3 La qualité du service rendu aux clients</b> .....	<b>109</b>
B.3.1 La satisfaction des clients .....	110
B.3.2 Les Conditions Générales de Vente.....	114
B.3.3 La relation avec les clients .....	116
B.3.4 Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation.....	120
B.3.5 La facturation.....	122
B.3.6 Le traitement des réclamations.....	126
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b> .....	<b>129</b>
B.4.1 L'aide au paiement .....	132
B.4.2 L'accompagnement social des clients .....	133
B.4.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat .....	137
B.4.4 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	138
<b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire</b> .....	<b>139</b>

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016

### B.1.1 Les faits marquants 2015

#### La relation avec l'autorité concédante

##### Une relation qui s'enrichit grâce à l'ouverture d'un espace internet privé

EDF a créé en 2015 un espace internet dédié à chaque autorité concédante qui est consacré à l'information sur la concession de fourniture aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Cet espace permet d'accéder de manière sécurisée et permanente aux Comptes-Rendus d'Activité de la Concession (CRAC) en version numérique. L'autorité concédante peut consulter et télécharger les CRAC des exercices 2013 et 2014. Cet espace s'enrichira de nouvelles fonctionnalités pour aller plus loin dans la restitution de l'information sur la concession.

**Une délégation de la FNCCR conduite par son président, le sénateur Xavier Pintat, a visité Smart Electric Lyon** le 5 novembre 2015 à l'invitation de Jean-Pierre Frémont, Directeur du Marché Collectivités d'EDF. Smart Electric Lyon est un grand programme collaboratif réunissant une vingtaine de partenaires pour tester « grandeur nature » des solutions permettant aux clients aux TRV de mieux connaître et comprendre leur consommation d'énergie et d'agir pour la réduire.

*Xavier Pintat et Jean-Pierre Frémont entourés des participants à la journée d'échanges*



#### Des partenariats renforcés sur le territoire

En présence du Premier ministre et de l'ensemble des partenaires membres de l'Union Nationale des PIMMS, **les PIMMS** (Points Information Médiation Multi Services) **ont fêté en 2015 leurs 20 ans** d'engagement au service des territoires et des clients aux TRV en situation de précarité.

*Le Premier ministre avec Sylvie Jéhanno, Directrice du Marché « Clients Particuliers » d'EDF, présidente en exercice de l'Union Nationale des PIMMS, le 7 novembre 2015 à Evry (Essonne).*



## EDF accompagne les collectivités

### EDF aux côtés des bailleurs sociaux

Du 22 au 24 septembre 2015, EDF Collectivités était présente au congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

Plus de 10 000 personnes étaient attendues au 76<sup>e</sup> congrès de l'USH : bailleurs sociaux, élus, professionnels de l'habitat, industriels et médias s'y sont retrouvés pour échanger autour de la politique du logement et de l'habitat social.

Le 23 septembre, Jean-Pierre Frémont, Directeur du Marché « Collectivités » d'EDF, et Renaud Calvat, président de l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS) de l'Hérault ont renouvelé leur convention de partenariat.

*Au programme sur le stand EDF : signatures de conventions, conférences et animations autour des économies d'énergies*



### EDF partenaire du carrefour des élus à Chalons en Champagne



Organisé par l'Association des Maires de la Marne, le Carrefour des élus est un événement unique en Champagne-Ardenne dédié spécialement aux collectivités locales.

Cette année encore, de nombreuses rencontres ont enrichi l'évènement : **rencontre entre les présidents des associations départementales de la future grande région, intervention de François BAROIN, président de l'AMF**. EDF présentait sur son stand la technologie Li-Fi.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## Le Salon B&TP : 4, 5 et 6 février au Parc des Expositions de Reims.

Lieu de rencontre entre tous les acteurs du BTP du Nord-Est et les collectivités le salon a été organisé autour de 8 pôles spécialisés dans des domaines spécifiques du BTP ainsi qu'un pôle de démonstration avec des ateliers vivants.

Au travers de 20 conférences en accès libre, les acteurs ont pu s'informer, échanger et partager leurs expériences et leurs réussites.



La thématique 2015 a porté sur la réhabilitation énergétique et la formation des entreprises du bâtiment à une réflexion durable.

Par exemple, les bailleurs sociaux cherchent à construire des "éco-bâtiments" pour réduire les dépenses énergétiques ou cherchent à rénover de façon durable les bâtiments énergivores.

EDF a participé à la conférence-débat portant sur la réhabilitation énergétique "comment rénover le patrimoine communal et économiser ?" avec l'ARCAD.

## EDF partenaire des associations

### EDF Commerce EST permet à des enfants Gravement malades de réaliser une partie de leurs REVES

Dans le cadre d'un challenge commercial organisé début 2015, les 500 salariés des quatre Centres de Relations Clients Particuliers d'EDF dans l'EST se sont mobilisés pour atteindre leur objectif. À la clé, remettre 1 000 € à l'Association RÊVES lui permettant ainsi de réaliser des rêves d'enfants gravement malades.



## EDF engagée en faveur de l'insertion professionnelle et de la formation sur le territoire

### Pour l'emploi à Vitry le François

Créée en 1996, l'association VITRY SYNERGIC porte 3 chantiers d'insertion : bâtiment, environnement bûcheronnage et peinture intérieure / décoration. Ces chantiers d'insertion ont pour principal objectif d'accueillir et aider un public exclu du monde du travail pour leur permettre une insertion sociale et professionnelle, grâce à un emploi et des formations professionnelles. 34 salariés (27 ETP) dont 28 en insertion réalisent l'ensemble des activités. Pour pérenniser et développer les activités peinture, Vitry Synergic souhaite investir dans des nouveaux matériels de chantier et un nouveau véhicule. La FAPE ( fondation agir pour l'emploi) EDF accorde une aide de 16000€ en 2015 pour ces investissements.

## EDF engagée dans la qualité de la relation client sur le territoire

### Un dialogue ouvert avec les associations de consommateurs

#### Les associations de consommateurs « t'chattent » avec EDF

Le 15 septembre 2015, EDF a organisé pour la première fois un « T'Chat conso » avec les associations de consommateurs. Objectif : répondre à leurs préoccupations et maintenir une relation de qualité.

Le T'Chat permet au service consommateur d'EDF d'apporter un complément aux réunions physiques organisées avec les associations de consommateurs en interrogeant des experts. Il permet également de conserver l'interactivité des échanges sur un format Web, de limiter les déplacements et donc les émissions de CO<sub>2</sub>.

Le « T'Chat Conso » du 15 septembre 2015 a remporté un vif succès avec plus de 280 connexions des associations de consommateurs.

*Patrick Bayle, Directeur des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité d'EDF sur le plateau du T'chat*



### Les centres de relation clients d'EDF mobilisés

#### « Journées Découvertes » dans les Centres de Relation Clients

Pour la troisième année consécutive, EDF a organisé pour ses clients « Particuliers », des « Journées Découvertes » dans ses Centres de Relation Clients (CRC).

Du 2 au 9 octobre 2015, dans le cadre de la semaine de « La Relation Client en fête » organisée par l'Association Française de la Relation Clients (AFRC) avec le soutien d'EDF, quarante CRC d'EDF ont ouvert leurs portes partout en France, pour faire découvrir à un large public, les coulisses de la relation client à EDF.

Le thème de l'édition 2015 a été la **révolution client dans un monde connecté et collaboratif**. Pendant plus d'une semaine, près de **70 manifestations** ont été proposées sur l'ensemble du territoire : visites de centres d'appels, ateliers, tables rondes, doubles écoutes, et nombreuses festivités.

### Des actions en faveur de la maîtrise de la demande en énergie

#### Lancement d'« e.quilibre » au printemps 2015

**e.quilibre** est un nouvel outil digital proposé par EDF qui permet aux clients de la concession de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et de piloter leur budget d'électricité. Disponible à tout moment, il permet un suivi détaillé et personnalisé des consommations. Le CRAC présente cette solution digitale au chapitre B.3.4.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## La lutte contre la précarité énergétique, une priorité pour EDF sur le territoire

### « Hapi Box », un nouvel outil pédagogique au service des familles

Les visiteurs du congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) ont pu assister sur le stand EDF à une présentation de la « Hapi Box », un outil pédagogique permettant aux travailleurs sociaux d'animer des ateliers écogestes auprès des familles.

Cette maquette ludique fait le lien avec le container « HAPI » (HAbitat Pédagogique Itinérant), un espace recréant un appartement et les situations que l'on rencontre habituellement en matière de consommation d'énergie.



## Réduire la précarité en devenant CONSOM'ACTEUR : avec EDF ET AG2R LA MONDIALE



EDF et l'AG2R La Mondiale expérimentent une nouvelle forme d'ateliers citoyens pour lutter contre la précarité. Ces ateliers ont pour objectif de permettre aux participants d'acquérir des bonnes pratiques pour réaliser des économies d'énergie mais aussi pour mieux appréhender les différents postes budgétaires du foyer. Un mot d'ordre : que les participants deviennent acteurs de leur consommation.

### Economiser l'énergie et gérer son budget

Des ateliers pour mieux aborder ses besoins en énergie avec un travail autour d'éco-gestes permettant de réaliser des économies. Des interventions de conseillers permettant de mieux gérer son budget et de mieux comprendre les banques et les prêts à la consommation...



Les ateliers sont construits par des spécialistes et laissent une libre part aux échanges entre les participants. Chacun bénéficie également d'un coaching individualisé et d'un kit énergie composé d'un limiteur de débit d'eau, d'une douchette, d'une prise coupe-veille et de 5 ampoules basse consommation. 10 familles volontaires ont participé à des Ateliers.

## B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016

### EDF accompagne tous ses clients concernés par le déploiement du compteur Linky™ assuré par ERDF

Afin d'accompagner au mieux ses clients concernés par le déploiement du compteur Linky™ assuré par ERDF, EDF développe ses efforts dans deux directions :

1. l'information des clients,
2. la formation des conseillers clients.

#### L'information des clients repose sur deux piliers :

- La mise à disposition **sur les espaces digitaux d'EDF** (sites particuliers, entreprises, collectivités, appli, sites mobiles) d'**informations sur l'arrivée du compteur Linky™** : l'installation, la facture, les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF, sont autant de questions qui trouvent leurs réponses sur ces sites. Ces espaces ont été mis en place en 2015 et vont s'enrichir progressivement en 2016.
- **Un programme relationnel personnalisé**, pour accompagner chaque client : un premier contact avant le changement du compteur, puis un second lorsque le client peut bénéficier de toutes les fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants. Ce programme relationnel concerne aussi bien les clients « Particuliers » que les clients « Entreprises » (comprenant les Professionnels) et les « Collectivités ».

#### La formation des conseillers clients :

Pour que les clients trouvent auprès d'EDF les réponses à leurs questions et demandes, au cours du déploiement, ou après l'installation du compteur Linky™, **EDF forme ses conseillers clients aux changements apportés par les compteurs communicants dans la relation avec le fournisseur :**

- Sur **le marché des clients « Particuliers »**, en 2016, les appels des clients sont orientés vers des conseillers clients spécialement formés ; en 2016, ce sont jusqu'à 500 conseillers clients qui auront été formés sur le territoire national.
- Sur **le marché des clients « Entreprises »** et **« Collectivités »**, les conseillers clients vont également être formés aux spécificités associées au compteur Linky™.

Enfin, les boutiques EDF sont également préparées à l'arrivée du compteur Linky™ : sur ces sites, formation et communication sont également déployées.

Toutes ces actions sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'ERDF, en charge du déploiement des compteurs communicants.

Avec le compteur Linky™, EDF continue de développer des actions pour aider les clients à faire **des économies d'énergie** : ainsi l'outil **« e.quilibre »** (cf. B.3.4) propose des fonctionnalités plus avancées pour les clients équipés d'un compteur communicant.

#### Décret « CRAC »

L'article 153-III de la loi TEPCV du 17 août 2015 a prévu un décret venant préciser les informations que les concessionnaires devront communiquer aux autorités concédantes dans les comptes-rendus annuels d'activité (CRAC). La préparation du décret a fait l'objet d'une concertation approfondie de plusieurs mois menée par EDF et ERDF avec la FNCCR, France Urbaine et l'AdCF.

Le décret entrera en vigueur à compter du prochain CRAC (exercice 2016).

EDF a fait le choix d'anticiper l'entrée en vigueur de ce décret en transmettant, dès cette année, plusieurs indicateurs de qualité de service supplémentaires, qui n'étaient pas jusqu'à présent communiqués dans le cadre du Compte-rendu annuel d'Activité de la Concession (CRAC).

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## La modernisation du modèle de cahier des charges de concession

EDF a poursuivi en 2015 les échanges avec les principales associations représentatives des autorités concédantes, la FNCCR, France Urbaine et l'AdCF, en vue de moderniser le modèle national de cahier des charges de concession.

Outre la mise à jour juridique du modèle, l'ambition des parties prenantes porte sur la prise en compte dans les contrats de concession des dispositions introduites par la loi TEPCV du 17 août 2015 qui intéressent le service concédé, en particulier en matière de maîtrise de la demande d'électricité.

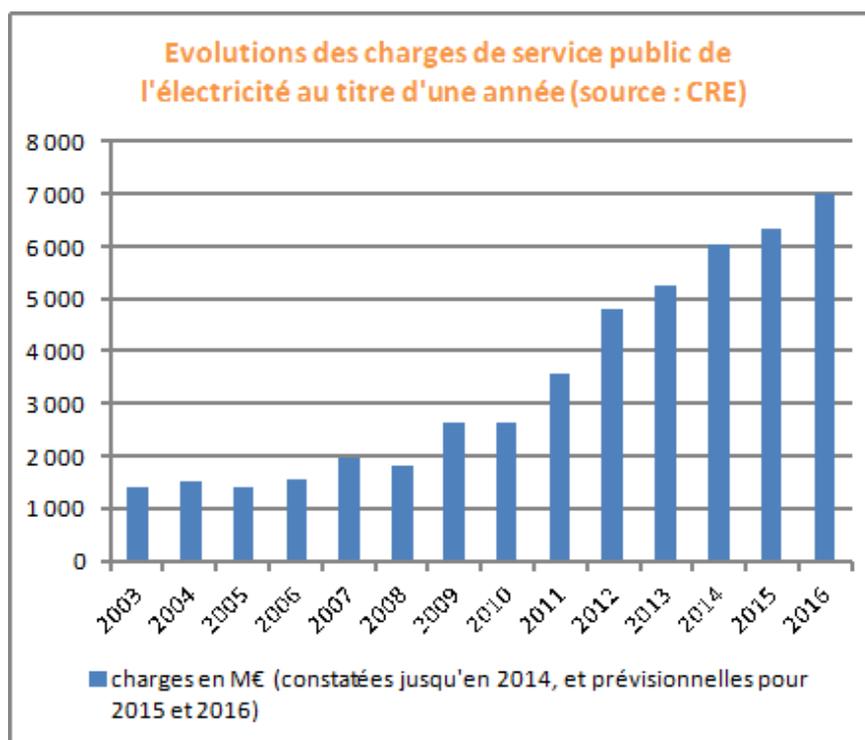
## La Contribution au Service Public de l'Électricité en 2015

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise, pour les opérateurs concernés (EDF, ELD), à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts liés aux dispositions sociales (Tarif de Première Nécessité (TPN) notamment). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie (MNE). Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

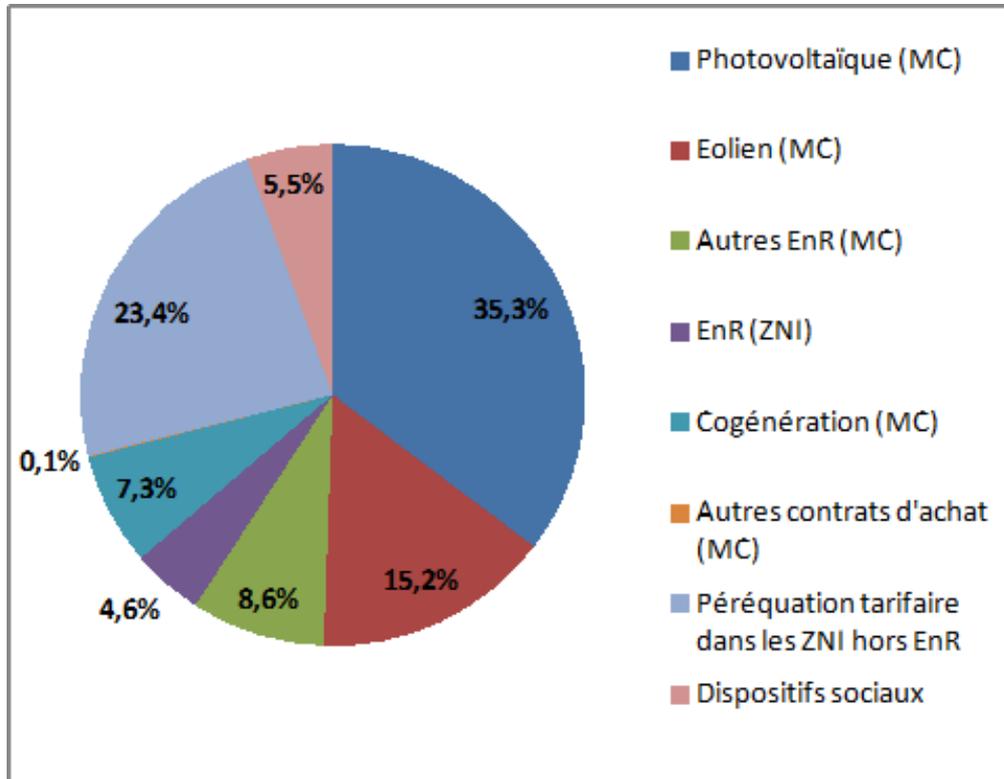
À défaut d'arrêté tarifaire la fixant et conformément à l'article L.121-13 du Code de l'énergie, la contribution unitaire pour 2015 s'établit à 19,5 €/MWh, soit une augmentation de 3 €/MWh de la contribution en vigueur en 2014.

Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2015 (et respectivement pour l'année 2016) sont évaluées par la CRE à 9,3 Md€ (resp. 9,8 Md€), dont 6,3 Md€ (resp. 7,0 Md€) correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2015 (resp. 2016) et environ 3 Md€ (resp. environ 2,8 Md€) à la régularisation de charges des années précédentes et autres frais. Dans sa délibération du 15 octobre 2015, la CRE établit le déficit cumulé de recouvrement depuis 2002 de la société EDF à 5,4 Md€ (au 31 décembre 2014).

Jusqu'en 2010, la péréquation tarifaire générait la majorité des charges. Depuis 2011, le poste « énergies renouvelables » est prépondérant (67 %) majoritairement en raison du fort développement du photovoltaïque (39 % des charges) et, dans une moindre mesure, de l'éolien (17 %).



### Charges de service public prévisionnelles au titre de 2015 (en % du total : 6,3 Md€)



MC : métropole continentale ; ZNI : zones non interconnectées ; EnR : énergies renouvelables (Source : CRE)

### La loi de finances rectificative pour 2015 votée en décembre 2015 réforme la CSPE.

Cette contribution, créée par la loi du 3 janvier 2003 dont la constitutionnalité au droit communautaire était de plus en plus contestée, disparaît, remplacée par ce qui était jusqu'à présent la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE), renommée en CSPE, et désormais payée par l'ensemble des consommateurs d'électricité dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 250 kVA.

Pour l'année 2016, le taux de la « nouvelle » CSPE est fixé à 22,50 €/MWh, soit une augmentation de 3 euros par rapport au taux de la CSPE existant jusqu'en 2015, conforme à ce qu'aurait été l'augmentation prévue en l'absence de réforme.

Votée chaque année par le Parlement, la « nouvelle » CSPE alimentera le compte d'affectation spéciale (CAS) « Transition énergétique » créé dans le budget de l'État pour financer les mesures de soutien aux énergies renouvelables et à l'effacement de consommation d'électricité ainsi que le déficit de compensation supporté par EDF et désormais légalement reconnu comme dette de l'État. Les autres charges de service public supportées par les opérateurs, qui relevaient de la CSPE en vigueur jusqu'en 2015 (Précarité, péréquation tarifaire dans les ZNI, cogénération, budget du MNE), sont désormais inscrites au sein du programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## B.2 Les clients de la concession

### B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente

#### La définition des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

**En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) raccordés au réseau de distribution de la concession.**

Les TRV applicables en 2015 dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

- le Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA,
- le Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA,
- le Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les TRV ont été supprimés pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA (cf. infra).

**Le choix est ouvert à tous les clients, pour les sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :**

- de rester ou de retourner aux TRV fixés par les pouvoirs publics (sur simple demande et sans délai, pour les TRV qui peuvent être proposés aux clients) ;
- ou d'exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

**Les TRV sont construits selon la méthode dite « par empilement » définie par le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014 modifiant le décret n°2009-975 du 12 août 2009.**

*Le niveau des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité est déterminé par l'addition **du coût de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH), du coût du complément d'approvisionnement, qui inclut la garantie de capacité, des coûts d'acheminement de l'électricité et des coûts de commercialisation ainsi que d'une rémunération normale de l'activité de fourniture.***

**Les TRV sont dits intégrés : ils incluent la part « Acheminement »** correspondant au Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).

Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF fournisseur d'électricité aux TRV.

La part « Acheminement » est reversée par EDF à RTE et ERDF. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

#### La fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA

En application de la loi NOME du 7 décembre 2010, les bénéficiaires des TRV avaient jusqu'au 31 décembre 2015 pour conclure, pour leur(s) site(s) de puissance souscrite supérieure à 36 kVA, de nouveaux contrats de fourniture au prix de marché proposés par les différents fournisseurs d'énergie, en remplacement de leurs contrats de fourniture aux TRV.

Les chiffres dans le CRAC traduisent dès cette année cette évolution majeure du périmètre de la concession car certains clients ont anticipé l'échéance du 31 décembre 2015.

**Il convient de rappeler que les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ne sont pas concernés par la suppression des TRV.**

## Les mouvements tarifaires 2015

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1<sup>er</sup> août 2015 en vertu de l'arrêté tarifaire publié au Journal Officiel le 31 juillet 2015 :

- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Bleu résidentiels,
- pas d'évolution pour les Tarifs Bleu non résidentiels,
- 0,9 % en moyenne pour les Tarifs Jaune,
- 4,0 % en moyenne pour les Tarifs Vert.

Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la méthode de construction des TRV définie dans le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014 (cf. supra).

Cette évolution des TRV comprend l'évolution au 1<sup>er</sup> août 2015 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et à RTE gestionnaire du réseau de transport d'électricité.

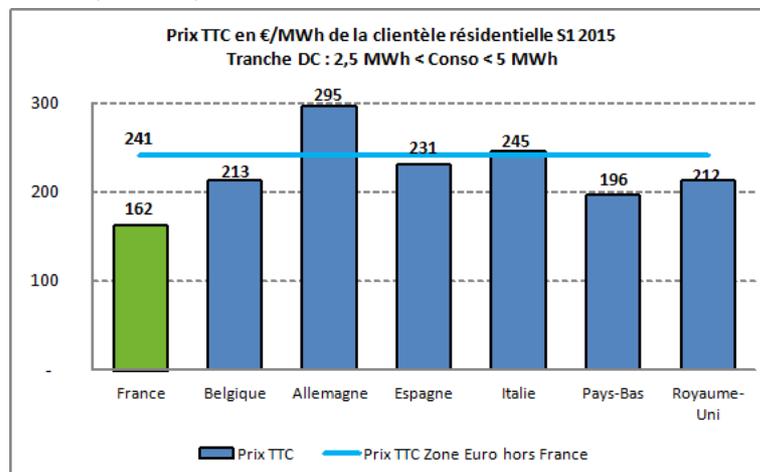
Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

### Ce mouvement tarifaire se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation :

- **Pour un client « Particulier » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est de 2,5 % HT, soit 1,9 % TTC, ce qui représente 1,2 € TTC par mois.
- **Pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu**, aucune évolution HT ; seule la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) évolue, avec un impact très faible sur la facture hors TVA.
- **Pour l'option Éclairage Public du Tarif Bleu « Professionnel »**, aucune évolution HT ; seule la CTA évolue, avec un impact très faible sur la facture hors TVA.
- **Pour un client « Entreprise » ou « Collectivité » au Tarif Jaune**, l'évolution moyenne sur la facture est de 0,9 % HT, soit 0,8 % hors TVA.
- **Pour un client « Entreprise » ou « Collectivité » au Tarif Vert**, l'évolution moyenne sur la facture est de 4,0 % HT, soit 2,7 % hors TVA.

En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 33 % moins cher que dans les autres pays de la zone Euro (données Eurostat, clients « Particuliers », du 09/12/2015).

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel en France consommant 4,91 MWh par an estimée à partir de prix Eurostat S1 2015 :  $162 \text{ €/MWh} * 4,91 \text{ MWh} = 795 \text{ € TTC / an}$ .



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2015 disponibles le 9 décembre 2015.  
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## Gouvernance associée aux mouvements tarifaires

Le mouvement tarifaire du 1<sup>er</sup> août 2015 a été réalisé dans le cadre des dispositions en vigueur. Ainsi, les prix des TRV ont été fixés par les pouvoirs publics :

- par arrêté publié au Journal Officiel,
- après avis de la CRE et du Conseil Supérieur de l'Énergie (CSE),
- et hors toutes contributions et taxes, c'est-à-dire hors CTA, CSPE, TCFE et TVA\*.

Ces dispositions ont évolué le 7 décembre 2015 conformément à l'article 4-1 VII de la loi NOME, codifié aux articles L.337-4, L.337-13 du code de l'énergie.

À partir de cette date, la CRE est chargée de transmettre aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie ses propositions motivées de Tarifs Réglementés de Vente d'électricité. La décision est réputée acquise en l'absence d'opposition de l'un des ministres dans un délai de trois mois suivant la réception des propositions de la CRE.

\* CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement

CSPE : Contribution au Service Public de l'Électricité

TCFE : Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité

TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée

## La régularisation tarifaire de 2012

Par arrêté du 20 juillet 2012, les pouvoirs publics ont fait évoluer **les TRV** de l'électricité de + 2 % HT en moyenne pour tous les consommateurs d'électricité au **Tarif Bleu**. Cette évolution concernait la période **du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013**. Un pourvoi en cassation a été formé à l'encontre de l'arrêté précité.

Le 11 avril 2014, le Conseil d'État a estimé que la hausse de 2012 était insuffisante pour couvrir les coûts d'électricité, et a enjoint aux ministres de prendre un nouvel arrêté tarifaire.

Les pouvoirs publics ont décidé une augmentation **supplémentaire et rétroactive** de 5 % HT en moyenne pour les clients au Tarif Bleu, correspondant à la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013. La décision s'applique aux clients qui avaient un contrat au Tarif Bleu durant cette période.

EDF est donc **dans l'obligation** d'appliquer une régularisation tarifaire à tous les clients concernés, qui est échelonnée entre mars 2015 et juin 2016.

La régularisation n'a pas pu s'appliquer plus tôt en raison non seulement de la **durée du recours devant le Conseil d'État**, mais aussi du temps nécessaire à EDF pour développer une **solution technique** permettant de calculer le montant de la régularisation tarifaire propre à chaque client présent sur la période. Cette solution permet aussi d'échelonner la régularisation dans le temps, afin d'en réduire l'impact sur les factures des clients.

**Nota** : EDF a pris en charge financièrement les situations ne permettant pas de recouvrer les montants de régularisation (exemple : cas des clients décédés).

**EDF a mis une information détaillée à la disposition  
des clients sur son site internet :**

**<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/facture-et-contrat/facture/comprendre-ma-facture/comprendre-la-regularisation-tarifaire-2012.html>**



## B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité en concession en 2015. Les évolutions par rapport à 2014 reflètent les premiers effets de la suppression des Tarifs Réglementés de Vente pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA (certains clients ont en effet opté pour une offre de marché avant l'échéance du 31 décembre 2015).

Total des clients aux Tarifs Réglementés de Vente	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients*	276 939	264 932	-4,3%
Énergie facturée (en kWh)	3 079 346 284	2 729 307 194	-11,4%
Recettes (en €)	267 864 561	248 238 986	-7,3%

\* nombre de clients = nombre de sites

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA, Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA. Les recettes sont exprimées dans les tableaux hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

### Clients au Tarif Bleu (puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA) :

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	272 187	262 700	-3,5%
Énergie facturée (en kWh)	1 520 534 106	1 524 361 374	0,3%
Recettes (en €)	154 487 186	157 262 469	1,8%

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients par option			
Base	146 616	139 492	-4,9%
HP/HC	112 696	112 009	-0,6%
EJP/TEMPO	7 500	7 093	-5,4%
Éclairage public	5 375	4 106	-23,6%
<b>Total</b>	<b>272 187</b>	<b>262 700</b>	<b>-3,5%</b>

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Énergie facturée (kWh) par option			
Base	478 852 675	461 081 622	-3,7%
HP/HC	914 662 364	943 295 100	3,1%
EJP/TEMPO	76 666 895	73 182 899	-4,5%
Éclairage public	50 352 172	46 801 753	-7,1%
<b>Total</b>	<b>1 520 534 106</b>	<b>1 524 361 374</b>	<b>0,3%</b>

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

<b>Tarif Bleu</b> Nombre de clients Résidentiels		Concession <b>2015</b>			Variation par rapport à 2014 (en %)
Puissance souscrite	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	Total	
3 kVA	10 549	0	0	10 549	-7,6%
6 kVA	92 440	43 701	0	136 141	-4,1%
9 kVA	9 870	34 542	1 608	46 020	1,1%
12 kVA et plus	5 082	27 793	3 687	36 562	-0,2%
<b>Total</b>	<b>117 941</b>	<b>106 036</b>	<b>5 295</b>	<b>229 272</b>	<b>-2,6%</b>

Un complément est apporté avec les trois indicateurs ci-après permettant d'apprécier la dynamique des souscriptions et résiliations :

<b>Flux de clients Résidentiels Tarif Bleu</b>	Concession <b>2015</b>
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	32 471
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	21 380
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	37 906

## Clients au Tarif Jaune (puissances souscrites comprises entre 36 et 250 kVA) :

<b>Tarif Jaune</b>	Concession		Variation (en %)
	2014	<b>2015</b>	
Nombre de clients	3 576	1 683	-52,9%
Énergie facturée (en kWh)	405 049 569	349 798 428	-13,6%
Recettes (en €)	38 633 217	33 271 452	-13,9%

<b>Tarif Jaune (par option)</b>	Concession		Variation (en %)
	2014	<b>2015</b>	
Nombre de clients - Option Base	3 494	1 642	-53,0%
Nombre de clients - Option EJP	82	41	-50,0%
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	392 226 293	340 269 607	-13,2%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	12 823 276	9 528 821	-25,7%

### Clients au Tarif Vert (puissances souscrites supérieures à 250 kVA) :

Tarif Vert	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 176	549	-53,3%
Énergie facturée (en kWh)	1 153 762 609	855 147 392	-25,9%
Recettes (en €)	74 744 158	57 705 062	-22,8%

Tarif Vert (par option)	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Nombre de clients - Option Base	1 134	529	-53,4%
Nombre de clients - Option EJP	42	20	-52,4%
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	928 567 730	674 751 095	-27,3%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	225 194 879	180 396 297	-19,9%

La baisse significative du nombre de clients aux tarifs vert et jaune en fin d'année 2016 est significative de la fin des Tarifs régulés de vente pour les clients dont la puissance est supérieure à 36Kva

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## B.3 La qualité du service rendu aux clients

### Les 9 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers »

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & MOI » dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et claires aux attentes de ses clients « Particuliers ».

Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

En les affichant en toute transparence, EDF offre à ses clients la possibilité d'évaluer la qualité de la relation sur des promesses concrètes.

Pour aller plus loin,  
sur [edf.fr](http://edf.fr)



**EDF**

**LES ENGAGEMENTS EDF & MOI**

- 1 VOUS PROPOSER UNE OFFRE ADAPTÉE À VOS BESOINS**
- 2 VOUS FACTURER AU PLUS JUSTE**
- 3 VOUS PROPOSER DES MODALITÉS DE PAIEMENT SOUPLES ET PERSONNALISÉES**
- 4 VOUS PROPOSER LA SIMPLICITÉ D'INTERNET ET L'ÉCOUTE DE NOS CONSEILLERS**
- 5 VOUS CONTACTER QUAND C'EST UTILE POUR VOUS**
- 6 VOUS AIDER À TROUVER DES SOLUTIONS CONCRÈTES POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE**
- 7 VOUS REMBOURSER SANS TRAÎNER**
- 8 VOUS RÉPONDRE IMMÉDIATEMENT EN CAS DE RÉCLAMATION OU VOUS INFORMER DU DÉLAI DE TRAITEMENT**
- 9 VOUS AIDER DANS LES MOMENTS DIFFICILES**

RETROUVEZ NOS 9 ENGAGEMENTS SUR [EDF.FR](http://EDF.FR)

### B.3.1 La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires,...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

**Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national** afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, descendre à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue Direction « Marché d'Affaires » au 1<sup>er</sup> janvier 2016) et à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des clients « Particuliers » d'EDF sans différenciation géographique, ce qui rend sans objet une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

### Les clients « Particuliers »

Chaque année, la Direction de Marché des clients « Particuliers » d'EDF fait réaliser une enquête mensuelle sur des clients ayant récemment été en contact avec EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit l'interaction, la satisfaction du client quant au traitement de sa demande. Les canaux automatisés disponibles pour les clients (site internet, site mobile, application EDF & MOI) sont désormais intégrés dans les résultats de satisfaction.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent « Très Satisfaits » ou « Assez Satisfaits » de leur contact avec EDF (quel que soit le canal).

<b>Satisfaction des clients « Particuliers » concernant la fourniture (*)</b>		
	2014	2015
National	92,4 %	90,2 % (**)

(\*) : Taux de satisfaction (Assez Satisfaits et Très Satisfaits) (\*\*) Tous contacts à partir de 2015 : téléphone, boutiques et canaux automatisés.

Sur le marché des clients « Particuliers », la satisfaction globale se maintient à un haut niveau en 2015. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients. EDF enregistre une hausse continue de la satisfaction sur le traitement des demandes.

Ce sont plus de 9 clients sur 10 qui se déclarent « Satisfaits » sur la durée, depuis 2013.

Le niveau se maintient également sur la part des clients qui se déclarent « Très Satisfaits ». En 2015, sur ce nouveau périmètre de calcul, 58 % des clients se déclarent « Très Satisfaits » du traitement de leur demande.

Ainsi, à titre d'illustration des actions mises en œuvre, EDF a multiplié par deux sa pro-activité sur les actes de gestion, pour renforcer son engagement n°5 « Vous contacter quand c'est utile pour vous » : 1,5 million de contacts sortants (SMS, courriels) ont été adressés aux clients en 2015 (accusés de réception concernant les courriers ou formulaires, montants de factures élevés, mensualisations à adapter, entrée et sortie de trêve, ...).

### Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2015, 746 collectivités territoriales ont été ciblées pour être interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux.

L'indicateur de satisfaction est calculé au niveau national, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités territoriales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF Collectivités. Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF Collectivités lors des 12 derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2015, la satisfaction des « Collectivités territoriales » vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 87 % de clients « Satisfaits », en progression de 5 points par rapport à 2014.

Les « Collectivités territoriales » apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués et la qualité de la facturation. Les « Collectivités territoriales » manifestent une grande satisfaction du fait de la qualité de la relation possible avec les interlocuteurs commerciaux d'EDF Collectivités en la notant 8,5 sur 10.

Elles apprécient particulièrement les informations et conseils qui leur sont prodigués.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## Satisfaction des clients « Collectivités territoriales »

	2014	2015
National	82 %	87 %

### Au cours de l'année 2015, des actions ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités territoriales » :

- Environ un million de courriels et plus de 100 000 courriers ont été envoyés en 2015 aux « Collectivités territoriales » pour les informer sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles et sur les taxes ;
- Le site [www.edfcollectivites.fr](http://www.edfcollectivites.fr) a fait l'objet d'une refonte en 2015. Les évolutions ont rencontré un franc succès puisque l'on constate une augmentation de la fréquentation du site avec plus de 500 000 visites sur l'année, et une nette augmentation du nombre de créations d'espaces Client : 14 500 créations en 2015.

L'année 2015 a par ailleurs également été consacrée à analyser les besoins des clients « Collectivités territoriales » pour notamment leur proposer un espace Client plus ergonomique.

En complément, des newsletters mensuelles et un magazine trimestriel « Le Magazine », enrichis d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, ont été envoyés à près d'un million d'exemplaires.

### Les clients « Entreprises »

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue au 1<sup>er</sup> janvier 2016 la Direction « Marché d'Affaires ») fait réaliser :

- une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact ;
- deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les grands comptes.

L'indicateur de satisfaction est calculé sur la base du pourcentage des clients « Entreprises et Professionnels » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

En 2015, la satisfaction globale des « Entreprises » vis-à-vis d'EDF Entreprises a progressé.

Des actions ont été mises en œuvre par EDF Entreprises, notamment avec la refonte de l'espace Client Internet pour améliorer l'accessibilité et le suivi client.

Les clients « Entreprises et Professionnels » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur, son professionnalisme et la qualité de la facturation.

Ils attendent qu'EDF Entreprises apporte davantage de conseils pour les aider à maîtriser leurs consommations d'énergie et leur donne une meilleure visibilité sur le traitement de leurs demandes.

<b>Satisfaction des clients « Entreprises »</b>	2014	2015
National	76 %	80 %

**Au cours de l'année 2015, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » :**

- La communication et l'information par courrier et par courriel se sont poursuivies en 2015 : environ 1,2 millions de courriers et trois millions de courriels ont été envoyés aux entreprises dans le cadre de communications commerciales sur la fin des TRV pour les contrats de fourniture de puissance supérieure à 36 kVA à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, de newsletters ou d'évolutions réglementaires ;
- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- L'espace visiteur [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) est désormais bien utilisé par les clients qui ont ainsi accès à une information adaptée à leur besoin du moment : 2 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2015, soit un niveau de performance en constante progression ;
- La meilleure prise en compte des souhaits des clients leur permet de réaliser par eux-mêmes un certain nombre de gestes par Internet avec l'amélioration des espaces Client et des fonctionnalités offertes, comme :
  - la modification IBAN avec 5 850 actes réalisés,
  - la souscription à la facture électronique avec 1 300 demandes effectuées,
 317 000 espaces Client ont d'ailleurs été créés en 2015.
- La possibilité de signer le mandat SEPA sans disposer nécessairement d'un espace Client a été mise en place par EDF Entreprises dans le cadre des solutions visant à simplifier la relation commerciale avec le client. Cette opportunité rencontre toujours plus de succès avec 87 300 mandats signés en 2015 contre 50 800 mandats signés en 2014 ;
- L'innovation mobile est aussi au cœur des actions d'EDF Entreprises avec son application mobile qui offre la possibilité de payer en ligne par carte bancaire ou télépaiement ;
- Les newsletters électroniques « Énergie-news » et « Votre énergie » sont envoyées tous les deux mois à environ 3 millions d'exemplaires.

**Pour améliorer la satisfaction des clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales », le concessionnaire a développé en 2015 les actions suivantes :**

- Poursuite de l'accompagnement et de l'information des clients sur les évolutions du marché de l'énergie en particulier sur la fin des TRV et sur les mouvements tarifaires (par le biais de courriels, du téléphone ou de réunions) ;
- Proposition de solutions énergétiques performantes aux clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émissions de carbone ;
- Suivi de la demande évolutive sur le digital et le mobile afin de simplifier l'accès aux bonnes informations sur les sites [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) et [www.edfcollectivités.fr](http://www.edfcollectivités.fr), ainsi que dans les espaces ouverts à tous et les espaces privés.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## B.3.2 Les Conditions Générales de Vente

### Pour les clients « Résidentiels » :

EDF a modifié les Conditions Générales de Vente (CGV) des clients « Particuliers » afin de les mettre en conformité avec les évolutions législatives et réglementaires (essentiellement celles résultant de la loi consommation du 17 mars 2014). Les nouvelles CGV sont entrées en vigueur le 15 juillet 2015.

### Les modifications apportées sont les suivantes :

- **Délai de rétractation** : le délai de rétractation du client, qui souscrit son contrat à distance, est porté de 7 à 14 jours à compter de la date de souscription du contrat. Cette disposition ne concerne que les nouveaux contrats ;
- **Changement d'option tarifaire** : la modification de l'option tarifaire n'est possible désormais que dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du réseau public de distribution (RPD) consultable sur le site [edf.fr](http://edf.fr) ;
- **Continuité et qualité de fourniture d'électricité** : lorsque le client subit une interruption de fourniture supérieure à six heures imputable à une défaillance des réseaux publics de distribution, EDF lui reverse automatiquement une pénalité égale à 20 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation du RPD, par période de six heures d'interruption consécutives ;
- **Établissement de la facture** : si ERDF n'a pas respecté un rendez-vous technique sans en informer préalablement le client, EDF verse au client, sans qu'il ait besoin d'en faire la demande, une somme égale à celle qu'il devrait payer s'il était absent à un rendez-vous convenu avec ERDF ;
- **Correspondance et informations** :
  - un contact par courriel a été ajouté : « [serviceclient@edf.fr](mailto:serviceclient@edf.fr) » ;
  - une mention visant à promouvoir une consommation d'énergie sobre et respectueuse de l'environnement a été insérée.

Les nouvelles Conditions Générales de Vente ont été adressées aux nouveaux clients à compter du 15 juillet 2015 et ont été mises en ligne sur le site [edf.fr](http://edf.fr) à cette même date. Les clients existants à cette date ont été informés via un encadré sur la lettre « EDF & MOI » jointe à leur facture. Les nouvelles CGV leur sont envoyées sur simple demande.

Pour aller plus loin : les CGV sont disponibles sur le site  
<https://particulier.edf.fr/fr/>



### Pour les clients « Non résidentiels » :

Les Conditions Générales de Vente (CGV) de fourniture d'électricité au Tarif Bleu pour les clients « Non résidentiels » ont également évolué en 2015. Les évolutions ont fait l'objet d'une concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR).

Ces nouvelles CGV applicables aux sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2015.

### Les principales modifications apportées sont les suivantes :

- **Distinction entre EDF, fournisseur d'électricité, et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité** : elle clarifie, dans l'ensemble des articles, les missions et les responsabilités respectives des deux entités à l'égard des clients ;
- **Responsabilités et obligations du gestionnaire de réseau ERDF** :
  - la relation directe entre le client et ERDF est possible pour les prestations relevant de l'acheminement,
  - la continuité et la qualité de fourniture d'électricité : même disposition que pour les clients « Particuliers » (cf. supra),
  - le changement de compteur : ERDF peut modifier ou remplacer le dispositif de comptage en fonction des évolutions réglementaires (Décret n°2010-1022 du 31 août 2010),
  - le dysfonctionnement de comptage : ERDF évalue et communique au client le volume estimé de sa consommation, que ce dernier peut contester sur la base d'éléments circonstanciés ; sans réponse du client sous 30 jours, l'évaluation produite est considérée comme validée et EDF procède à la rectification de la facture,
  - les données à caractère personnel : mise à disposition du client par ERDF, sur son site internet, de l'historique des données de consommation et de puissance de tout site équipé d'un compteur communicant télé-relevé quotidiennement ;
- **Caractéristiques des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)** : le client choisit l'option tarifaire selon ses besoins. Il peut demander à changer d'option tarifaire en cours de contrat après l'avoir conservée pendant au moins douze mois consécutifs, afin de respecter le caractère annuel de l'abonnement ;
- **Facturation** : si le client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter un rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, EDF procède alors au remboursement du montant des frais appliqués ;
- **Modalités de paiement** :
  - moyen de paiement : le client dispose de possibilités de paiement élargies, notamment par télépaiement et carte bleue via internet ;
  - pénalités de retard du client pour non règlement ou d'EDF pour un remboursement au client : le taux d'intérêt retenu est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, majoré de 10 points de pourcentage (8 points dans les précédentes CGV) ;
  - factures impayées des parties communes d'immeubles : EDF peut demander l'interruption de la fourniture dans le respect des dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008.

Les nouvelles Conditions Générales de Vente sont disponibles depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015 sur le site [edf.fr](https://www.edf.fr) ou remises, sur simple demande orale ou écrite adressée au service clients dont les coordonnées figurent sur la facture.

**Pour aller plus loin : les CGV sont disponibles sur le site**  
<https://www.edf.fr/entreprises/>



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## B.3.3 La relation avec les clients

### 1. Le mode de vie des clients change, EDF s'y adapte pour leur simplifier la vie

Aujourd'hui, 75 % des foyers sont équipés d'un accès à Internet : les attentes et les comportements des clients évoluent.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Plus de 10 millions de clients possèdent leur espace Client en ligne sur le site internet EDF.

Grâce à la mise en place de ces canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients, qui le souhaitent, peuvent également contacter EDF par téléphone, du lundi au samedi de 8h à 21h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.



### 2. Vers une relation plus digitale

Sur le site [edf.fr](http://edf.fr) (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance des offres d'électricité aux TRV et souscrire un contrat ; enregistrer leur relevé de compteur ; consulter, payer leur facture et en obtenir un duplicata ; émettre en ligne une réclamation. Les clients peuvent ainsi faire part d'un mécontentement en quelques étapes. S'ils le souhaitent, ils peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller par tchat ou téléphone.

En 2015, l'espace internet dédié aux clients « Particuliers » a été entièrement refondu pour en parfaire l'ergonomie. Les améliorations suivantes ont été mises en œuvre :

- accès rapide aux fonctionnalités les plus recherchées par les clients,
- navigation plus intuitive et adaptée aux tablettes,
- tableau de bord revisité pour offrir au client une vision globale de sa situation (paiement, facture, relevé, consommation).

De fait, l'espace « Particuliers » s'en trouve plus épuré et cohérent avec le site EDF.

## # NOUVEAU #

**Nombre de pages vues sur le site internet « Particuliers » d'EDF  
(au cours de l'année)****2015**

National 352 645 017

Sur leur espace Client, les clients peuvent souscrire leur contrat d'énergie, payer leur facture, modifier leurs informations personnelles, et souscrire à l'**outil « e.equilibre »** pour comprendre leurs consommations et les comparer à celles de foyers similaires (cf. B.3.4).

## # NOUVEAU #

**Nombre d'espaces Client « Particuliers » activés sur edf.fr (au  
31 décembre)****2015**

National 10 347 786

Pour les clients qui souhaitent réduire leur consommation énergétique, l'**appli « Éco-Gestes »** est à leur disposition. Ils accèdent ainsi à des conseils pratiques, ils peuvent même créer un espace personnel pour programmer des alertes. Instructive et utile, cette application présente des solutions simples pour agir et adopter des réflexes durables.

**Depuis leur smartphone, grâce à l'application « EDF & MOI »**, les clients peuvent désormais créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients, qui ont opté pour la « Facture Électronique », peuvent la consulter au format PDF.

L'application « EDF & MOI » a été refondue en 2015 pour proposer de nouvelles fonctionnalités. Le client peut désormais accéder directement à son tableau de bord avec ses factures, à la date du prochain relevé de compteur, à l'évolution de sa consommation et à des astuces pour faire des économies d'énergie.

**Pour aller plus loin – L'application « EDF & MOI » en 2015 :**

- près de **780 000** téléchargements,
- environ **7,4** millions de visites.

**La qualité de la relation client et l'innovation sont au cœur du métier d'EDF au service de la satisfaction des 25 millions de clients « Particuliers ».**

LES ENGAGEMENTS  
**EDF & MOI**

VOUS PROPOSER  
LA SIMPLICITÉ **4**  
D'INTERNET  
ET L'ÉCOUTE DE  
NOS CONSEILLERS

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Sur le site [edf.fr](http://edf.fr) (rubrique « Entreprises »), des actions ont été mises en œuvre en 2015 pour améliorer et simplifier la qualité de service et de la relation aux clients « Entreprises » sur le territoire de la concession.

Des évolutions ont été apportées sur la structure des canaux digitaux :

- refonte du site [edfentreprises.fr](http://edfentreprises.fr) pour un accès simplifié aux offres aux TRV et aux conseils de fourniture d'énergie,
- refonte de l'espace Client pour proposer un espace plus simple et plus ergonomique aux clients pour qu'ils puissent notamment, consulter et télécharger leurs factures en ligne, régler le solde, effectuer et suivre leurs demandes, accéder au bilan annuel.

Plus d'un million de clients « Entreprises » bénéficient d'un espace Client et utilisent la complémentarité des canaux de contacts mis à leur disposition pour joindre EDF Entreprises et effectuer une demande (téléphone, courrier, courriel, web).

Parallèlement à ces canaux de contacts, EDF Entreprises offre à ses clients l'accès à une application mobile téléchargeable sur smartphone pour leur permettre non seulement de consulter rapidement leur facture mais également d'effectuer des demandes et de suivre leur avancement en direct, et de consulter leur contrat.

### 3. Les autres canaux

**EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction :**

**Le canal téléphonique** offre aux clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients. Trois numéros dédiés gratuits (service et appel) sont par ailleurs disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de Première Nécessité (TPN) en électricité et du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz naturel.

# NOUVEAU #

Nombre d'appels téléphoniques traités par EDF pour les clients « Particuliers » (au cours de l'année)	
---	--

2015	
------	--

National	26 146 410
----------	------------

De plus, EDF met à disposition de ses clients un **numéro d'appel dédié aux économies d'énergies, le 39 29** (prix d'un appel local + 5 cts €/minute) : les experts d'EDF répondent à toutes les questions des clients de manière personnalisée pour les conseiller au mieux sur les économies d'énergie à réaliser, pour trouver des solutions, et pour les aider dans leur projet de rénovation.

Les numéros de téléphone mis à disposition par EDF respectent **les nouveaux principes de la tarification des numéros de téléphone SVA** (services à valeur ajoutée) applicables depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015. Trois tarifications sont clairement distinguées :

1. tarification gratuite (service et appel gratuits),
2. tarification banalisée (service gratuit et prix d'un appel),
3. tarification majorée (service x € / min. et prix d'un appel).

**Le canal courrier – courriel :** EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

### Le canal physique – une présence au travers de différents points de contacts avec les clients :

Au-delà des moyens de contact et services offerts par les canaux privilégiés, mentionnés ci-dessus, les clients de la concession peuvent également être accueillis, informés et conseillés au sein du réseau national des « **Boutiques EDF** » réparties sur tout le territoire.

Dans ces espaces, les clients peuvent notamment retrouver les services et conseils, en particulier sur les économies d'énergie et la gestion de leur contrat, qui peuvent leur être apportés à partir des sites internet et applications mobiles proposés par l'entreprise ou par un échange téléphonique avec un conseiller.

EDF est également partenaire du développement des **structures de médiation sociale** mutualisées avec d'autres opérateurs. Pour EDF, les structures de médiation revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les familles en situation de précarité, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les usagers sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire de 180 **points d'accueil de médiation et de nombreuses associations** : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Croix Rouge et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis-Cité, les PACT, premier réseau associatif au service de l'habitat en France, et le Comité National de Liaison des Régies de Quartier.

EDF assure la présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## B.3.4 Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

### 1. Le conseil tarifaire

Le conseil tarifaire permet d'estimer correctement la consommation d'un logement en intégrant l'équipement du client, son logement, sa composition familiale et une partie de son comportement de consommation.

Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'adaptations, notamment avant l'été qui constitue une période de grande mobilité.

Pour les clients mensualisés, il constitue un élément déterminant au bon calcul de la mensualité. Il s'agit d'éviter au client de mauvaises surprises dans sa facture de régularisation.

Chaque mise en service fait l'objet d'un conseil tarifaire. Dans le cadre d'une relation courante et d'une demande de la part du client, notamment à l'occasion de difficultés de paiement, un conseil tarifaire permet de vérifier si la situation du client n'a pas évolué, de lui proposer le cas échéant une offre plus adaptée et de l'accompagner dans la maîtrise de sa consommation.



VOUS PROPOSER UNE  
**1** OFFRE ADAPTÉE  
À VOS BESOINS

#### Pour aller plus loin :

- **10 %** des clients « Particuliers » déménagent chaque année ;
- **Plus de 39 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre.** Cela représente plus de 9 millions de contacts par an, traités au téléphone, en boutique et sur Internet ;
- Près de **90 % des clients sont « Satisfaits »** du conseil apporté concernant le choix du tarif et de la puissance, lors d'une mise en service.

#### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » et élaboré par EDF Etudes & Recherches qui fait l'objet d'améliorations constantes. Cet outil permet à EDF, sur la base des informations transmises par le client, de lui conseiller le tarif et l'option les plus adaptés à sa situation lors d'une mise en service ou dans la relation courante (exemple : modification contractuelle).

Conseils tarifaires	2014	2015	Variation (en %)
Concession	36 762	35 199	-4,3%

La baisse du nombre de conseils tarifaires est principalement liée à la baisse du nombre de mise en service sur le territoire de la concession.

## 2. « e.quilibre », une nouvelle solution digitale pour accompagner les clients « Particuliers »

« e.quilibre » est une nouvelle solution digitale proposée par EDF, permettant au client de mieux comprendre et d'agir sur sa consommation d'énergie, et de devenir ainsi acteur de la transition énergétique.

Grâce à cet outil, le client peut suivre mensuellement ses consommations d'énergie en kWh et en euros, et comparer sa consommation (mensuelle et annuelle) à celle des foyers similaires ainsi qu'à celle des foyers les moins consommateurs.

Cet outil permet également au client d'accéder à d'autres fonctionnalités, comme estimer la répartition de sa consommation par type d'équipement (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.), prendre connaissance de conseils adaptés, mettre à jour, à tout moment, ses données personnelles et saisir ses relevés de compteur pour des analyses plus personnalisées.

Cet outil est d'autant plus pertinent qu'il est adossé à un historique de consommation et qu'il est complété par des enregistrements de consommations réguliers (mensuels par exemple), automatiquement lorsque le client est équipé d'un compteur Linky™ communicant ou par saisie manuelle du client.

L'outil « e.quilibre » est inclus dans le contrat d'électricité. Il est accessible depuis l'espace Client.



### Pour aller plus loin :

- **619 752** : c'est le nombre de clients bénéficiant d'e.quilibre à fin 2015 (au niveau national).

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

VOUS AIDER À TROUVER  
DES SOLUTIONS  
CONCRÈTES POUR 6  
ÉCONOMISER L'ÉNERGIE

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## 3. La sensibilisation aux éco-gestes

En 2015, EDF a mené auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien permettant de réaliser des économies d'énergie :

- **sur Internet** : depuis le nouveau site particuliers.edf.fr, les clients ont accès à une rubrique "économies d'énergie et travaux". Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples. **Environ 24 000 simulations** en ligne ont été effectuées en 2015 ;
- **une nouvelle brochure éco-gestes** : en avril 2015, la brochure éco-gestes d'EDF a été mise à jour, elle est remise aux clients en boutique et lors de foires et salons. Environ 30 000 brochures ont été mises à la disposition des clients en 2015 ;
- **environ 18 millions de courriels envoyés en 2015** : il s'agit d'expliquer aux clients de manière pédagogique les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie ;
- **la solution « e.equilibre » pour suivre sa consommation et agir** (cf. supra) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- **une communication dédiée aux éco-gestes** a été déployée au sein des boutiques EDF dans le cadre de la campagne de communication « Objectif 2° C ».

## B.3.5 La facturation

### 1. Les modalités de facturation

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index auto-relevés ou communiqués par les clients et le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

Nota : les indicateurs qui suivent concernent les clients Tarif Bleu « Résidentiel ».

### Les fréquences de facturation

Différents rythmes de facturation existent pour les clients :

# NOUVEAU #

#### Fréquence de facturation – Concession

	2015
Nombre de clients facturés annuellement <sup>1</sup>	157 217
Nombre de clients facturés bimestriellement	65 391

<sup>1</sup> Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur 11 mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, un technicien du distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée facture de régularisation.

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

Ce service permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel,...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

## Les modalités d'établissement des bases des factures

# NOUVEAU #

Etablissement des factures - Concession		2015
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client		<b>80 875</b>
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™ <sup>1</sup>		<b>n.s.</b>

<sup>1</sup> Il s'agit du nombre de factures établies depuis un Point De Livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.



Dès lors que le compteur Linky™ est installé et est communicant, EDF peut établir des factures sur index réel.

L'accompagnement des clients concernés par le déploiement des compteurs Linky™ est décrit en B.1.2.

## La facturation électronique

La facture électronique est un service sûr, gratuit et écologique qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7. Ses factures sont automatiquement conservées pendant 5 ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit une alerte par courriel et peut la consulter sur son espace client. Le client peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

# NOUVEAU #

Nombre de clients bénéficiant d'une facturation électronique		2015
Concession		<b>39 015</b>



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## 2. Les difficultés de paiement

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Le conseiller d'EDF vérifie que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel, que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il engage un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution du dossier de demande d'aide par les services sociaux, et dans l'attente de sa réception dans les conditions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.

### Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »	2014	2015	Variation (en %)
Concession	3 837	5 865	52,9%

### Les lettres de relances envoyées aux clients en cas d'impayés des factures d'électricité

Nombre de lettres uniques de relance envoyées en cas d'impayés des factures	2014	2015	Variation (en %)
Concession	96 219	86 020	-10,6%

Les envois dont il est rendu compte ci-dessus correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

### Les clients en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture et ayant fait l'objet d'un déplacement pour impayé.

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

1. Durant la période de trêve hivernale, pour des clients ne bénéficiant pas du Tarif Première Nécessité ou n'ayant pas perçu une aide versée par un Fonds de Solidarité Logement : limitation à 3 kVA pour les clients disposant d'une alimentation supérieure à 3 kVA et limitation à 2 kVA pour des clients disposant d'une alimentation égale à 3 kVA ;
2. Hors période de trêve hivernale, limitation à 1 kVA pour les clients non présents lors du déplacement pour impayé du technicien du distributeur.

Réductions de puissance	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	-	909	-
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	1 479	1 057	-28,5%

### Les clients en situation de coupures pour impayés

Coupures pour impayés	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	6 428	6 420	-0,1%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	1 905	1 950	2,4%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	29,6%	30,4%	2,5%

# NOUVEAU #

Nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure		2015
Concession		865

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## B.3.6 Le traitement des réclamations

### L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

- 1/3 des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles,...),
- 2/3 des cas relèvent d'autres problématiques (montant des factures, qualité de la fourniture, mise en service/résiliation,...).

Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier, via le réseau de « Boutiques EDF », et via Internet (formulaire et tchat).

Si le conseiller clientèle peut traiter la demande (téléphone et tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être pris auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du Service Consommateurs dans un premier temps,
- du Médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Ainsi, sur l'année, 30 000 dossiers environ ont été traités en appel par le Service Consommateurs.

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs sont plus exigeants et mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

L'année 2015 est marquée par une augmentation du volume des réclamations au niveau national.

Cette augmentation peut s'expliquer par :

- le rattrapage tarifaire de 2012-2013 (cf. B.2.1),
- un mouvement de modification des horaires heures pleines/heures creuses initié par le distributeur,
- des problèmes d'édition de factures, d'échéanciers et de lettres de relance.

Le nombre de litiges entre EDF et ses clients reste le plus faible en comparaison avec ceux des autres fournisseurs d'énergie.

**Le niveau d'exigence global des clients reste très fort et le volume des réclamations reste donc important. Mais le taux de satisfaction des clients continue de progresser** grâce à l'instauration de procédures, notamment en matière de mise en service, modification et résiliation des contrats.

VOUS REMBOURSER  
SANS TRAÎNER 7

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

8 VOUS RÉPONDRE  
IMMÉDIATEMENT  
EN CAS DE RÉCLAMATION  
OU VOUS INFORMER  
DU DÉLAI DE TRAITEMENT

## Les réclamations écrites des clients « Particuliers »

Réclamations écrites	2014	2015	Variation (en %)
Concession	2 100	2 114	0,7%

Réponse aux réclamations écrites (%)	2014	2015	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	93,2%	95,2%	2,1%

Répartition des réclamations écrites par type (%)	2014	2015	Variation (en %)
Accueil	14,5%	4,3%	-70,6%
Conseil et services	1,4%	10,5%	638,8%
Contrat	8,6%	12,7%	47,7%
Facturation	41,9%	29,5%	-29,6%
Qualité de fourniture et réseau	4,8%	5,8%	21,2%
Recouvrement	26,8%	34,4%	28,3%
Relation avec le distributeur	1,2%	0,9%	-31,2%
Relevé	0,8%	2,0%	145,5%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

### Les 3 instances de traitement des réclamations au sein d'EDF



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## **Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a déployé les actions suivantes en 2015 :**

- Augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- Poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- Maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de l'amélioration des délais de traitement ;
- Simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet « Particuliers » d'EDF ;
- Consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

## **Pour aller plus loin, au niveau national, en 2015 :**

- Plus de **45,5 % des clients** sont « Très Satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients « Particuliers ») ;
- **69 000 réclamations** ont été émises à partir du site internet Particuliers d'EDF, dont **8 000** ont été traitées en échanges tchat.

## B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

***Pour rappel : Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relève plus du périmètre de la concession.***

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit depuis 30 ans une politique dédiée à ses clients en situation de précarité. C'est pour cette raison qu'au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires - avec plus de 2 millions de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une protection hivernale de tous les clients « Particuliers », une information des mairies par courrier sur les clients EDF en difficulté - mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement** qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif ;
3. **La prévention** qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## EDF et la solidarité : un engagement depuis 30 ans



### Focus sur la loi TEPCV

L'année 2015 a été marquée par la promulgation de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique Pour la Croissance Verte (TEPCV) qui prévoit des dispositifs spécifiques pour les clients en difficulté.

- **La mise en œuvre d'un afficheur déporté** faisant apparaître les données de consommation en temps réel et leur valorisation en euros. Le dispositif pourrait être progressivement proposé à l'ensemble des clients « Particuliers », après une analyse coût/bénéfice menée par la CRE. La mise à disposition de ce dispositif sera gratuite pour les clients démunis. Toutefois, s'il venait à être généralisé, il pourrait alors devenir payant. Les coûts supportés par les fournisseurs sont compensés dans la limite d'un montant unitaire maximal par ménage fixé par arrêté.

- **Des CEE « Précarité Énergétique »** dédiés aux ménages en situation de précarité énergétique, complétant l'obligation générale qui existe aujourd'hui. L'obligation a été fixée à 150 TWhc sur 2016-2017. Sont éligibles aux CEE « Précarité », les opérations de travaux réalisées au bénéfice d'un ménage dont les revenus sont inférieurs aux seuils utilisés par l'Anah. Une bonification est prévue pour les ménages en situation de grande précarité énergétique. Dans ce cas, les CEE associés sont doublés.

Les obligés peuvent se libérer de ces obligations soit :

- en réalisant, directement ou indirectement, des économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique ;
  - en acquérant des certificats d'économie d'énergie provenant d'opérations réalisées au bénéfice de ces ménages ;
  - en les déléguant pour tout ou partie à un tiers ;
  - en contribuant à des programmes de réduction de la consommation énergétique des ménages les plus défavorisés.
- **La mise en place progressive du « chèque énergie »** en remplacement des tarifs sociaux de l'énergie. Le « chèque énergie » permettra aux ménages, dont les revenus sont inférieurs à un plafond, d'acquitter tout ou partie du montant de leurs factures d'énergie ou des dépenses qu'ils auront assumées pour l'amélioration de la qualité de leur logement.  
La loi prévoit une expérimentation du « chèque énergie » dans les territoires désignés par décret ; l'objectif est de définir les meilleures modalités du chèque en vue de sa généralisation. Dans un premier temps, les tarifs sociaux de l'énergie seront supprimés sur ces territoires. Ils disparaîtront complètement le 31 décembre 2017 au plus tard.  
Le chèque énergie est destiné aux ménages identifiés par l'administration fiscale selon des critères de revenus et de composition du foyer. Quatre millions de foyers sont potentiellement concernés. Le chèque sera distribué par l'ASP (Agence des Services et des Paiements), organisme dûment habilité par l'État. La valeur faciale du chèque, non fixée à ce jour, sera modulée en fonction du revenu et de la composition familiale du foyer. Le chèque sera financé par le budget de l'État. Les détenteurs du chèque bénéficieront de droits associés (abattement sur prestation du distributeur, délai de relance dérogatoire et protection renforcée pendant la trêve hivernale).

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## B.4.1 L'aide au paiement

EDF promeut activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond en moyenne à une réduction de 14 % du montant de la facture TTC.

EDF est par ailleurs le **premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** après les collectivités locales, **à hauteur de 23 millions d'euros**, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie. Décidé par EDF, le montant de la contribution aux FSL a été éligible à une compensation, jusqu'à fin 2015, via la CSPE dès lors que le montant ne dépasse pas 20 % des charges de mise en œuvre du TPN.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients « Particuliers » en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale ; la protection hivernale s'étend du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante (l'extension du 15 mars au 31 mars a été décidée par la loi TEPCV).

En cas de coupure en dehors de la trêve hivernale, EDF ne facture que 20 % des frais de coupures et ne facture pas la mise en service aux clients aux tarifs sociaux de l'énergie. Par ailleurs, en cas de relance pour impayés, EDF octroie un délai supplémentaire de 15 jours à celui d'un client non protégé pour payer sa facture.

**Pour aller plus loin, sur l'ensemble du territoire national, l'aide au paiement en 2015 :**

- une contribution d'EDF de **23 millions d'euros** aux **Fonds de Solidarité pour le Logement**,
- environ **175 000 familles** ont bénéficié d'une aide au titre du FSL,
- environ **76 000 foyers** ont reçu une aide hors FSL,
- **2,5 millions de foyers** bénéficiaires du **Tarif de Première Nécessité**.

## Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2014	2015	Variation (en %)
Concession	20 229	<b>22 010</b>	8,8%

# NOUVEAU #

Bénéficiaires du TPN - Concession	2015
Nombre de clients aux TRV entré dans le TPN	<b>8 340</b>
Nombre de clients aux TRV ayant quitté le TPN	<b>6 275</b>

### Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les FSL sont actuellement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département. Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent.

EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Marne.

Participation EDF au FSL			
	2014	2015	Variation (en %)
Département	85 000	85 000	0,0%

### Les clients en situation de coupure effective réalimentés au début de la période hivernale

En application de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF réalimente au début de la période de protection hivernale (1<sup>er</sup> novembre) les clients en situation de coupure effective.

Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés au début de la période hivernale			
	2014	2015	Variation (en %)
Concession	141	103	-27,0%

## B.4.2 L'accompagnement social des clients

### EDF au service du client démun

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions.

Le réseau des **conseillers clients** d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté. En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et les orientent si besoin vers les services sociaux.

#### Un service adapté : l'Accompagnement Énergie

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent un service gratuit, « l'Accompagnement Énergie », fondé sur **une étude personnalisée** de la consommation du ménage. Ce service permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. B.3.5).

#### La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les coupures pendant la trêve hivernale : EDF va au-delà, en organisant **des campagnes d'information** auprès des clients protégés pour que ces derniers puissent être rétablis avant le 1<sup>er</sup> novembre.

Au-delà des seuls clients bénéficiaires du FSL ou des tarifs sociaux de l'énergie, **EDF a élargi de sa propre initiative cette disposition** aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF, etc.) qui ont été portés à sa connaissance.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

EDF s'engage à rétablir la fourniture dans les situations d'urgence.

► EDF a mis en place **un numéro gratuit** (service et appel) - 0 800 65 03 09 - auquel, **en cas d'urgence**, les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

## EDF accompagne les services sociaux

### Un outil digital proposé par EDF : Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF

Le PASS est mis à la disposition des travailleurs sociaux afin de faciliter les échanges avec les équipes Solidarité d'EDF en complément des canaux existants (téléphone, courriel, fax, courrier). Il permet :

- de déposer, à tout moment et en toute autonomie, les demandes d'aide pour les personnes en situation de précarité, et de suivre l'état d'avancement des dossiers ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur les dossiers en cours d'instruction ;
- d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



Une page d'accueil commune aux travailleurs sociaux et aux conseillers Solidarité (accès sécurisé)

DEUX ESPACES DISTINCTS

#### Le travailleur social

- Dépose ses demandes d'aide en ligne en remplissant les formulaires correspondants,
- Suit l'état d'avancement de l'ensemble de ses demandes,
- Reçoit les dernières actualités liées à la solidarité,
- A accès à une rubrique « Informations pratiques » sur les dispositifs Solidarité.

#### Le Conseiller Solidarité

- Traite les nouvelles demandes arrivées sur le portail et informe le travailleur social de leur prise en charge,
- Suit l'état d'avancement des autres demandes en cours,
- Visualise les actualités et informations pratiques en ligne.

### Organisation de l'équipe solidarité en région

Notre équipe solidarité est composée de conseillers solidarité basés à **Reims**, pour la région EST, et correspondants solidarité répartis sur le territoire.

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h via une ligne dédiée à nos partenaires.

Cette équipe contribue à la mise en œuvre de la politique de recouvrement des impayés et de la politique solidarité d'EDF envers les clients démunis. Elle est le partenaire privilégié des acteurs sociaux, des associations caritatives et des élus locaux pour tenter de trouver avec eux des solutions innovantes et adaptées à chaque situation client. Son objectif : faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant des situations de fragilité sociales.

### **Le correspondant Solidarité porte la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux.**

Il est en charge de **l'animation des partenariats Solidarité au niveau local**. Il travaille en étroite collaboration avec les élus locaux et les CCAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère fondamentale en termes d'accompagnement et de pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Il assure également des **sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique**.

Avec ces partenaires, ils examinent ensemble la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

### **EDF s'investit dans les partenariats**

EDF est partenaire de l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) de l'ANCCAS (Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale) et de l'UDCCAS (Union Départementale des CCAS) afin d'agir au plus près des territoires sur :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté,
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie,
- l'amélioration de la communication sur les tarifs sociaux de l'énergie.

EDF s'investit également aux côtés des grandes associations caritatives telles que le **Secours Catholique**, la **Croix-Rouge française**, **SOS Familles Emmaüs**, le **Secours Populaire Français**, la **Fondation Abbé Pierre** et son programme « Toits d'abord », **Unis-Cité** et son programme « Médiaterre ».

En 2014, de nouveaux partenariats ont été conclus avec les **PACT**, premier réseau associatif national au service des personnes et de leur habitat, et le **Comité National de Liaison des Régies de Quartier**.

EDF a noué des partenariats avec des **structures de médiation sociale** : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Parmi les structures les plus actives, les **Points Information Médiation Multi Services (PIMMS)** sont des points d'accueil dédiés aux personnes rencontrant des difficultés d'intégration. Ils proposent un accompagnement à la réalisation de l'ensemble des démarches de la vie quotidienne, notamment celles liées à l'énergie.

Illustration de l'engagement d'EDF en faveur des PIMMS depuis 20 ans, EDF assure la présidence de l'Union Nationale des PIMMS jusqu'en 2016.

EDF a mis en place un service d'accueil et de médiation : les **Points Passerelle** avec la **Fédération Nationale du Crédit Agricole**. Ce sont des structures d'accompagnement, distinctes des agences bancaires, animées par des conseillers spécialisés et des accompagnants bénévoles. Ce système permet aux personnes fragilisées, qui rencontrent des difficultés financières, d'être accompagnées et conseillées afin de trouver des solutions, telles que des facilités de règlement de leurs factures d'énergie, une avance de trésorerie à taux préférentiel ou encore un microcrédit pour financer des travaux d'amélioration énergétique de leur logement.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## EDF réalise des actions concrètes auprès des territoires

- > En organisant **des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la distribution de kits contenant du petit matériel de MDE** (à titre indicatif : ampoules basse consommation, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre, ...).
- > En élaborant **des outils pédagogiques** qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier leurs habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement ; à cet effet, EDF propose : un site dédié aux **travaux d'isolation et de rénovation** : [www.travaux.edf.fr](http://www.travaux.edf.fr)
  - des **brochures et application « éco-gestes »** disponibles en ligne sur le site : [www.travaux.edf.fr/simulateur-eco-gestes](http://www.travaux.edf.fr/simulateur-eco-gestes)
  - l'outil « **e-équilibre** », qui permet de suivre ses données de consommation et de les comparer à celles de foyers similaires, afin de mieux maîtriser son budget (cf. B.3.4),
  - le jeu **MonAppart'MaConso**, utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie.
- > En créant **des habitats itinérants** : ce sont des conteneurs recyclés et aménagés en appartements pédagogiques « virtuels » destinés à sensibiliser les personnes fragiles à la réduction de leurs dépenses énergétiques. Les habitants y trouvent des conseils simples et pratiques à partir d'exemples concrets et chiffrés permettant de réaliser des économies sur leurs factures d'électricité.
- > En développant, en collaboration avec des collectivités, **des concepts nouveaux comme l'Atelier solidaire** dans le quartier d'Empalot à Toulouse. Il s'agit d'un appartement rénové installé au cœur du quartier pour y accueillir les habitants et les amener au travers de leur participation à des ateliers pratiques, à être acteurs de la rénovation et à un usage économe de leur logement. Y sont proposés des actions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, aux éco-gestes, à la compréhension de la facture d'énergie, ainsi que des ateliers collectifs de bricolage et/ou du prêt d'outils. **L'Atelier solidaire de Toulouse a reçu le 1<sup>er</sup> prix des éco-actions 2015** décerné par l'association « Les Éco Maires ».

## Pour aller plus loin, sur l'ensemble du territoire national, l'accompagnement d'EDF en 2015 :

- **550 000 demandes ont été traitées conjointement par EDF et les travailleurs sociaux ;**
- **7 200** travailleurs sociaux se sont inscrits au **PASS** et plus de **25 000** demandes ont été traitées depuis son lancement mi 2014 ;
- **Plus de 8 000 travailleurs sociaux ont bénéficié des sessions d'information et de sensibilisation** au traitement de la précarité énergétique ;
- **87 000 personnes ont été accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;**
- **8 500 kits de sensibilisation éco-gestes et MDE ont été distribués** aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

### B.4.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des **associations** telles que Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Depuis 2005, EDF accompagne **les organismes de logement social** dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de développement durable. Conformément aux solutions proposées par le système des certificats d'économies d'énergies (CEE) mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les bailleurs sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux bailleurs sociaux des solutions de sensibilisation à la maîtrise de la demande en énergie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action dans le domaine de l'aide au paiement par un engagement dans **les actions préventives d'amélioration de l'habitat** qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF s'est engagée dans le programme « Habiter mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008. L'année 2015 confirme ces engagements de l'entreprise.

#### « Habiter mieux » : EDF poursuit son engagement

Le 18 décembre 2014, EDF a renouvelé sa participation au programme « Habiter mieux », aux côtés de l'Anah (Agence nationale de l'habitat), du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, du ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité, de ENGIE et de Total, jusqu'en 2017.

Grâce à « Habiter mieux », depuis 2011, les ménages en difficulté peuvent recevoir une subvention pour réaliser des travaux de rénovation énergétique dans leur logement, comme le changement d'une chaudière ou l'isolation des combles, et ainsi mieux maîtriser leurs consommations d'énergie.

Fort de son succès, avec **près de 150 000 rénovations engagées à date**, le programme se poursuit, toujours sous l'égide de l'Anah, et avec de nombreux partenaires, dont un grand nombre de collectivités territoriales qui participent activement au programme. L'objectif annuel de l'Anah est de 50 000 logements rénovés.

L'implication d'EDF depuis 2011 dans le programme, tant au niveau national que local, est un élément clé de son engagement dans la lutte contre la précarité énergétique. Premier financeur privé du programme, avec 58 % de la contribution des fournisseurs d'énergie, **EDF a versé depuis le début du programme plus de 100 M€.**

#### Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre (FAP) s'est inscrit dans le cadre du programme « 2000 Toits – 2000 familles », centré sur la mise à disposition de logements performants destinés à des populations en difficulté et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des familles en difficulté puis, depuis 2012, dans le cadre du **programme « Toits d'Abord ».**

Ce programme vise **la production de logements très sociaux** avec des charges réduites dans le cadre de projets associatifs. Il intègre également l'expérimentation de rénovation de logements d'insertion livrés avant la réglementation thermique 2005 et qui ne donnent plus aujourd'hui satisfaction en termes de charges énergétiques.

Toutes les opérations menées doivent permettre de proposer une offre de logement, non seulement à loyer très social, mais également dont l'ensemble du coût d'usage est maîtrisé. L'objectif est de ramener la dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

**L'objectif annuel de ce programme est de l'ordre de 600 à 700 logements sur l'ensemble du territoire. Après une première convention de partenariat pour 2 ans de juin 2012 à juin 2014, la FAP et EDF ont prolongé leur accord jusqu'à fin 2015. EDF verse 1,5 M€ par an au programme « Toits d'abord ».**

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## **B.4.4 Les actions locales de médiation sociales**

### **Loi Brottes et travailleurs sociaux**

En dehors du PASS EDF nous avons rencontré 90 travailleurs sociaux du département dans le contexte de l'application de la loi Brottes et donc de la trêve hivernale : comment faire pour trouver des solutions et contacter un public qui n'a répondu à aucune sollicitation, que ce soit de notre part ou de celle des travailleurs sociaux.

### **Un soutien actif des dispositifs de Médiation sociale et des actions de prévention**

EDF est partenaire de tous les appartements pédagogiques du département de la Marne, celui de Vitry Habitat à Vitry le François, ceux de l'Effort Rémois, du Foyer Rémois et de Reims Habitat à Reims. Tous sont des lieux d'échanges et de sensibilisation aux gestes eco-efficients.

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



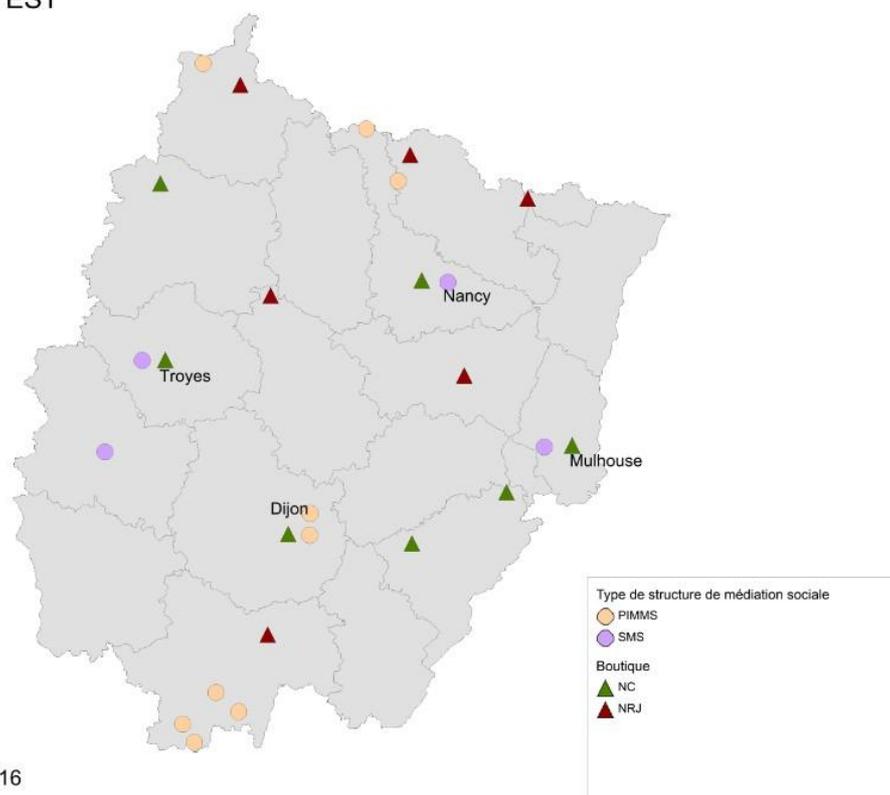
<b>1. Les implantations d'EDF sur votre territoire .....</b>	<b>140</b>
<b>2. Vos interlocuteurs chez EDF .....</b>	<b>141</b>

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## 1. Les implantations d'EDF sur votre territoire

Votre concessionnaire est implanté sur la région dans laquelle s'inscrit votre concession, ainsi qu'illustré sur la carte ci-après.

Territoire de la DCR EST



EDF Commerce - Avril 2016

Les adresses des points d'accueil physique sur votre département sont précisées en annexe 2.

## 2. Vos interlocuteurs chez EDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Jérémie BAUDOU	Directeur du Développement Territorial Champagne-Ardenne	03 10 73 14 11 06 60 35 48 24	<a href="mailto:jeremie-j.baudou@edf.fr">jeremie-j.baudou@edf.fr</a>
Jean-Luc LANCE	Référent Concessions	03 83 57 44 02 06 80 35 37 14	<a href="mailto:jean-luc.lance@edf.fr">jean-luc.lance@edf.fr</a>

### La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés est assurée par la Direction Commerciale Régionale (DCR) Est.

La **Direction de Marché des clients « Particuliers »** assure la relation contractuelle avec les clients « Particuliers ».

Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau national de centres d'appels répartis sur tout le territoire métropolitain,
- des boutiques pour accueillir les clients « Particuliers »,
- une agence en ligne sur Internet (<http://www.edf.fr>),
- des pôles Solidarité régionaux avec un correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

La **Direction du Marché d'Affaires** assure la relation contractuelle avec les **clients « Entreprises »** (clients professionnels multisite au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes) et avec les **clients « Collectivités territoriales »** (communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local).

Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux répartis dans les Centres de Relation Clients pour les clients « Entreprises » et sur des chargés de services dédiés aux clients « Collectivités territoriales » et répartis sur le territoire de la région. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Des attachés commerciaux, dédiés aux entreprises, aux collectivités locales, leur apportent des conseils personnalisés et les accompagnent sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.

Deux sites internet sont également à disposition : [edfentreprises.fr](http://edfentreprises.fr) et [edfcollectivités.fr](http://edfcollectivités.fr).

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## Les numéros de téléphone sur votre département

	Pour qui ?	Pour quoi ?
<b>09 69 32 15 15</b> N° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
<b>0 810 810 113</b>	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
<b>39 29</b>	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat
<b>03 45 81 01 60</b>	Les clients Collectivités Locales et Bailleurs Sociaux	Déménagement, contrat, facture
<b>0 810 333 378</b>	Les clients « Entreprises et Professionnels »	

Par ailleurs, il est rappelé que les clients ont à leur disposition **un numéro gratuit dédié au TPN** (service et appel gratuits) : **0 800 333 123**

## Les interlocuteurs sur votre département

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Agnès Blain	Correspondant solidarité	03 24 33 22 41 06 63 67 16 12	<a href="mailto:agnes.blain@edf.fr">agnes.blain@edf.fr</a>
Eric Francois, Yoann Rossignol, Alexandra Germain	Attachés commerciaux	03 45 81 01 60	<a href="mailto:edfcollectivites-est@edf.fr">edfcollectivites-est@edf.fr</a>
Michel Belamy, Mathieu Pelgrin, Mélanie Javourez, Alain Poncelet	Interlocuteurs gestion	03 45 81 01 60	<a href="mailto:edfcollectivites-est@edf.fr">edfcollectivites-est@edf.fr</a>

## Les points d'accueil physique sur votre département

Point(s) d'accueil	Site(s)	Horaires d'ouverture
Boutique	Reims 23 Cours Langlet	Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h00 sauf le mardi de 9h30 à 12h30 et de 15h à 18h00
Relais Services Public	Relais Services Publics du Bocage Champenois 23 rue du Radet Saint Rémy en Bouzemont RSP CC de Saulx et Bruxenelle Pargny Sur Saulx : ancienne école Sermaize les Bains: Dispensaire RSP LOISY SUR MARNE 98 rue de Choiset 51300 Loisy-sur-Marne	

PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE

Crédits photos : © médiathèque ERDF : François Chevreau, Eric Garault, Jean-Lionel Dias.  
© médiathèque EDF : Patrick Curtet, Christel Sasso.

Création et réalisation [www.tempsreel.info](http://www.tempsreel.info).

Édition 2015.

**ERDF** - Électricité Réseau Distribution France  
SA à directoire et à conseil de surveillance

Tour ERDF  
34, place des Corolles  
92079 Paris La Défense Cedex - France

Capital de 270 037 000 euros  
444 608 442 R.C.S. Nanterre

[www.erdf.fr](http://www.erdf.fr)

**EDF-SA**

22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France

Capital de 960 069 513,50 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris

[www.edf.fr](http://www.edf.fr)