

COMPTE-RENDU
D'ACTIVITÉ
2013

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIES DE LA MARNE



Nouveau Poste-Source Epernay

CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



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 et EDF.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

1. **Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité.** ERDF assure, pour le compte de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution d'électricité de la concession, l'exploitation et le développement du réseau, l'acheminement de l'électricité ainsi que l'accès, dans des conditions non discriminatoires, aux réseaux publics de distribution.

Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), qui le propose pour accord, aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie. Il couvre les coûts de distribution de l'électricité. Il doit garantir au gestionnaire de réseaux les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité.

Le tarif est identique en tout point du territoire national ; ce principe de péréquation tarifaire qui garantit l'égalité de traitement des consommateurs est également un atout de développement économique territorial.

Le coût d'acheminement de l'électricité représente un peu moins de la moitié de la facture finale du client.

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) : Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert. Ces tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics et les conditions générales de vente associées, annexées aux contrats de concessions, sont élaborées en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives

Conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession, le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire, représenté par le distributeur ERDF et le fournisseur EDF, au titre de l'exercice 2013.

SOMMAIRE

Éditorial	05
L'année 2013 en quelques dates	06
Les enjeux pour 2014	12
Focus sur le réseau public de distribution	14
Les chiffres clés de la concession	16

A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire 21

- A.1 Vos interlocuteurs ERDF
- 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
- A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF.....66

- 1. Les indicateurs de suivi de l'activité
- 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire 77

- B.1 Vos interlocuteurs chez EDF
- B.2 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.3 La relation clientèle
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF





A vos côtés,

Chaque année, la publication du compte-rendu annuel de la concession est un moment fort de la relation que partagent le SIEM, EDF et ERDF. Ce document a pour vocation d'être un outil de référence dans cette relation de confiance, de transparence et de proximité que nous entretenons dans un seul but : **garantir un service public de l'électricité de la meilleure qualité pour nos clients.**

Conformément aux dispositions de l'article 32 de notre cahier des charges de concession, ce document vous permettra de retrouver toutes les grandes étapes qui ont marqué l'année 2013, mais également les informations détaillées de toutes nos actions relatives à l'accomplissement de nos missions sur le Territoire de la concession.

Vous retrouverez ces données réparties en deux grandes parties : **la synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire puis celle d'EDF pour ce qui relève de la fourniture aux tarifs réglementés de vente d'électricité.**

Pour le concessionnaire ERDF, nous vous invitons à découvrir en quelques mots la volonté qui nous habite sur les territoires ; notre engagement s'articule autour de trois axes principaux :

- **Le développement économique** : parce que nous sommes conscients que le développement d'un territoire passe par une économie dynamique, nous voulons épauler les collectivités et les entreprises dans leur développement sur notre région ;
- **Le développement sociétal** : agir auprès de tous les acteurs de nos territoires, afin d'accompagner les initiatives, notamment celles qui ont vocation à soutenir l'emploi et l'intégration professionnelle ;
- **Le développement environnemental** : parce que la protection de notre environnement est également une de nos préoccupations, nous agissons en réduisant l'impact de nos infrastructures sur la nature et la protection de la faune et de la flore de nos territoires.

Pour le concessionnaire EDF, cette année 2013 nous a permis de réaffirmer notre engagement au service de l'ensemble de nos clients.

La satisfaction a été au rendez-vous : un an après le lancement des engagements « EDF & MOI », le bilan est positif avec 90 % de clients satisfaits.

Tenir ces engagements est un véritable travail de fond qui requiert des processus efficaces, des conseillers formés pour traiter des demandes de plus en plus complexes, en direct avec les clients, et des systèmes d'information performants.

Nous avons réussi la migration vers deux nouveaux systèmes d'information de 25 millions de contrats particuliers et 430 000 contrats entreprises et collectivités, avec très peu d'impact pour le client.

2013 est aussi l'année de transition énergétique. Pour répondre aux ambitions énergétiques des territoires, EDF se veut d'une part, proche de ses clients et innovante pour les aider à faire des économies d'énergie et d'autre part, réaffirme sa démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics vers les clients en situation de précarité énergétique. EDF s'est préparée à la mise en œuvre des dispositions prévues par la loi Brottes relatives à la trêve hivernale et à l'élargissement de l'accès au TPN.

Pour EDF l'objectif est clair : faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant de précarité.

Forts de notre histoire, fidèles à nos valeurs de service public et engagés pour nos clients, nous poursuivons notre action en étant Innovants, Performants, Proches et Solidaires.

**Le Directeur Territorial
ERDF Marne**



Bernard DAPOGNY

**Le Directeur du Développement
Territorial EDF Champagne-Ardenne**



Jérémie BAUDOU



Les faits marquants de 2013 sur votre territoire ...

ERDF dans la Marne

Conférences NOME : une concertation constructive

Le SIEM et ERDF ont travaillé ensemble tout au long de l'année 2013 afin de mieux coordonner leurs investissements respectifs au service de la qualité du réseau de distribution d'électricité. C'est dans ce contexte de concertation constructive que se sont tenues le 18 Janvier 2013 et 17 Décembre 2013 les conférences départementales NOME à la Préfecture de CHALONS-EN-CHAMPAGNE en présence du Président du SIEM, M. Pascal DESAUTELS, du Directeur du SIEM, M. Jean-Yves LACAUGIRAUD et du Directeur Territorial d'ERDF M. Bernard DAPOGNY.

Le SIEM et ERDF Marne ont également été précurseurs pour donner les fondements du protocole d'accord FNCCR/ERDF du 18 septembre. En effet, le premier Programme Coordonné de Construction et de Modernisation du Réseau national (PCDMR) a été bâti sur la Marne et a contribué à la définition du modèle généralisé par la suite.



Conférence départementale loi **Nomé**
Présentation du 17 Décembre 2013

Lors de ces conférences, le SIEM et ERDF ont développé un diagnostic partagé sur le patrimoine, la qualité de fourniture électrique ainsi que sur les investissements prévisionnels nécessaires.

Les Journées De l'Énergie

Dans le cadre des débats sur la transition énergétique, les Journées De l'Énergie ont rassemblé plus de 500 visiteurs les 29, 30 et 31 Mars 2013 à CHALONS-EN-CHAMPAGNE. Ce fut l'occasion de présenter la structure des ouvrages électriques ainsi que les différents métiers de l'électricité.



Le Plan Climat Énergie Territorial

Le Plan Climat Énergie Territorial illustrant les éléments de production et de consommation (Hors ICS) a été porté et présenté auprès de plusieurs Collectivités en 2013 telles REIMS, EPERNAY, VITRY LE FRANCOIS et le Parc Naturel Régional de la Montagne de REIMS.

Aléas climatiques de juin et juillet 2013

La région Champagne-Ardenne a été fortement touchée par des orages violents au cours de la nuit du 19 au 20 juin ainsi qu'entre le 27 et le 28 juillet.

L'ampleur des dégâts liés aux incidents du 27 au 28 juillet (nuit du samedi au dimanche) a conduit ERDF à décider le déclenchement des plans de crise, ADEL et COREG sur la Marne et les Ardennes et de faire appel à la FIRE (Force d'Intervention Rapide Electricité).

Les renforts de la FIRE en provenance de Rhône Alpes Bourgogne, de Lorraine et d'Alsace Franche Comté, intervenus dès le dimanche 28 juillet après midi, ont joué un rôle clé pour permettre à ERDF Champagne-Ardenne de réalimenter rapidement ses clients sur l'ensemble du territoire régional.



Une solidarité nationale

Après avoir obtenu l'appui logistique et humain des régions voisines lors des orages de fin juillet, les équipes d'ERDF de la Marne sont allées prêter main forte dans la Manche, en Rhône Alpes pour l'épisode neigeux puis à Quimper et Bourg en Bresse pour la tempête Dirk.



Le carrefour des élus

Partenaire de l'Association des Maires de la Marne qui organise cette manifestation, ERDF s'est impliquée largement dans cet événement en recevant les élus du département et en remettant un prix à la commune de Vauchamps pour sa coopération sur un chantier de restructuration du réseau HTA.

Les interlocuteurs privilégiés de la Marne et des Ardennes étaient présents sur le stand de l'entreprise pour échanger et répondre aux interrogations des élus de la région.

Enfin de nombreuses personnalités ont participé à une conférence sur le rôle et les missions d'ERDF et sa place au cœur de la transition énergétique animée par Catherine HALBWACHS, Directrice des Relations Institutionnelles d'ERDF et Carmen MUNOZ-DORMOY, Directrice d'ERDF en Champagne-Ardenne en présence du Préfet de Région et de nombreux parlementaires.



EDF

1^{er} septembre : Au cours du Carrefour des Elus de la 67^e Foire de Châlons-en-Champagne, EDF a été citée comme parrain du guide pratique de l'éclairage public du Pays d'Épernay. Il s'agit d'un outil d'information et d'aide à la décision, à destination des élus du Pays et plus largement de la Marne. Outre sa participation technique et financière, Jérémie BAUDOU, Directeur du Développement Territorial d'EDF Champagne-Ardenne a souhaité participer à cette initiative locale plus largement. Ainsi, EDF soutient la diffusion du guide et organise avec le Pays d'Épernay, une série de réunions locales de sensibilisation sur l'éclairage public.



5 septembre : Le Tri'Ode, construit dans les Ardennes, véhicule électrique trois roues a été présenté sur le stand EDF Collectivités de la 67^e Foire de Châlons-en-Champagne. Ce véhicule associe l'innovation technologique, l'esthétique et le confort. EDF Collectivités, partenaire des entreprises innovantes, et le constructeur Vel-Ardenne ont signé une convention de partenariat.



5 septembre : Première mondiale sur la foire de Châlons-en-Champagne, EDF présente le LIFI (Light Fidelity) et son application urbaine qui permettra de se connecter à Internet via un lampadaire voué à l'éclairage public. Le principe est de transmettre des informations en créant une fréquence en allumant et en éteignant, à une cadence très élevée, une lumière à LED.

Jérémie Baudou, Directeur Développement Territorial précise que le LIFI va entrer dans sa phase d'expérimentation grandeur nature à travers le réseau d'éclairage public d'une collectivité de Champagne-Ardenne. L'expérience sera poursuivie pour l'éclairage intérieur de bâtiments tertiaires.



L'année 2013 en quelques dates au plan régional

19 juin : Engagé depuis plus de 20 ans dans une démarche de développement durable, Reims habitat a décidé de créer, en 2012, l' EcoAppart' Clairmarais au 6 rue Hortense-Sinzot. Cet outil pédagogique grandeur nature est ouvert gratuitement à tous : locataires du bailleur social, écoles, associations, personnes en insertion sociale ou professionnels. On y découvre les astuces et les gestes du quotidien qui permettent d'alléger les factures d'eau, d'électricité, de gaz ou encore de chauffage tout en œuvrant pour un meilleur environnement. La direction commerciale Collectivités Territoriales Est d'EDF a décidé d'apporter son soutien à cette initiative en signant une convention de partenariat avec Reims Habitat. Pendant 3 ans, EDF apportera un soutien financier, du matériel pédagogique adapté, des affiches et des brochures sur les économies d'énergie.

25 juin: Les élèves de l'école primaire d'Ecueil ont pu constater que la voiture électrique n'est plus le véhicule du futur mais bien la voiture d'aujourd'hui. Jérémie Baudou, directeur du Développement Territorial d'EDF, leur a apporté les réponses et expliqué comment cette voiture était utilisée en auto partage avec ses collègues.

30 août : La 67^e Foire de Châlons-en-Champagne et son Carrefour des Elus, a été l'occasion pour EDF Collectivités d'affirmer son implication dans le développement des territoires face à leurs enjeux énergétiques. EDF et ENVIE, entreprise d'insertion professionnelle dans le recyclage et la vente d'électroménager rénové, s'engagent dans la réalisation de travaux de rénovation chez des propriétaires d'habitation individuelles en grande précarité. Dans cette opération solidarité contre la précarité énergétique, EDF financera le remplacement de l'électroménager par des matériels plus performants, fournis par ENVIE et formera les familles volontaires à la maîtrise des énergies.



3 septembre : Le Parc Naturel Régional (PNR) de la Montagne de Reims et EDF Collectivités, porteurs de préoccupations communes en matière d'efficacité énergétique, de développement durable ou de mobilité respectueuse de l'environnement s'engagent dans un partenariat sur une série de thèmes, mise en place d'un programme BBC sur le territoire du Parc, détecter et prévenir la précarité énergétique, participer à la mission d'éducation à l'environnement du PNR, soutenir les modes de déplacements alternatifs.

Les faits marquants de 2013 au plan national ...

Évolution de la CSPE au 1^{er} janvier 2013

Le gouvernement a décidé, comme le permet la loi, de limiter la hausse de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) à 3 €/MWh au 1^{er} janvier 2013, portant ainsi sa valeur à 13,5 €/MWh.

Parution des textes réglementaires relatifs aux aides à l'électrification rurale

Le 16 janvier, le décret n° 2013-46 relatif aux aides pour l'électrification rurale a été publié au Journal officiel. Ce décret définit les règles de gestion et de répartition des aides versées aux collectivités dans le cadre du Compte d'Affectation Spéciale (CAS) institué par l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011. Certaines dispositions du décret ont été complétées et précisées par un arrêté d'application du 27 mars 2013.

Publication d'un rapport de la Cour des comptes sur les concessions de distribution d'électricité

Le 12 février, la Cour des comptes a publié son rapport public annuel qui comprend un chapitre relatif à la distribution d'électricité intitulé : « Les concessions de distribution d'électricité : une organisation à simplifier, des investissements à financer ». Le rapport reconnaît les vertus du modèle actuel de distribution d'électricité et note le bon niveau de qualité de la distribution de l'électricité en France. Les conclusions de ce rapport sont consultables sur le site de la Cour des comptes (www.ccomptes.fr).

EDF et la Croix-Rouge française ont signé le 6 juin leur premier partenariat national pour développer des actions communes de lutte contre la précarité énergétique

Ce partenariat associe les compétences d'EDF en matière de prévention de la précarité énergétique à l'expertise de la Croix-Rouge française dans l'accompagnement des populations en situation de précarité.

Évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) à partir du 1^{er} août 2013

L'arrêté tarifaire précisant les caractéristiques de cette évolution a été publié le 31 juillet 2013 au Journal officiel. À compter du 1^{er} août 2013, les TRV de l'électricité évoluent de 3,6 % HT en moyenne.

Publication au Journal officiel du 16 novembre 2013 du décret n° 2013-1031 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel

Le décret met en œuvre les dispositions relatives à l'extension des tarifs sociaux aux ménages en situation de précarité énergétique contenues dans la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 (dite « Loi Brottes »). Ces tarifs seront désormais proposés par l'ensemble des fournisseurs.

Renouvellement du partenariat entre le Secours Catholique et EDF

Le 21 novembre 2013, après trois années de coopération fructueuse dans le cadre de l'aide aux personnes en difficulté, le Secours Catholique et EDF ont renouvelé leur partenariat. L'objectif de cet accord est d'aider, grâce à des contacts privilégiés entre les équipes du Secours Catholique et celles d'EDF, les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et à les sensibiliser aux économies d'énergie.



Evènements et enjeux pour 2014 concernant votre concession...

ERDF

Le SIEM et ERDF en Champagne-Ardenne confirment leur attachement au modèle concessionnaire français

Le SIEM et ERDF ont signé en janvier dernier le protocole d'accord pour une plus grande efficacité du service public de la distribution de l'électricité confirmant ainsi leur attachement au modèle concessionnaire français.

Cet accord comporte plusieurs engagements réciproques visant notamment à une meilleure programmation et coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité sur la période 2014-2017 et à favoriser une plus grande transparence dans les informations transmises par le concessionnaire à l'autorité concédante.

Transition énergétique

ERDF a participé aux différents débats organisés tout au long de l'année 2013 dans la perspective de la rédaction du projet de loi prévu pour 2014.

Rappelons que les objectifs de la transition énergétique sont les suivants :

- la réduction des émissions de gaz à effet de serre par un facteur 4,
- l'amélioration de l'efficacité énergétique par la réduction de 50 % de la consommation d'énergie à horizon 2050,
- la réduction de 30 % de la consommation de combustible fossile à l'horizon 2030,
- la diversification du mix électrique : développement des énergies renouvelables.

Au plan national...

Nomination de Philippe MONLOUBOU à la présidence du directoire d'ERDF

Le **23 janvier 2014**, à l'issue du conseil de surveillance, Philippe MONLOUBOU a été nommé Président du directoire d'ERDF.

Le déploiement du compteur communicant Linky au service des clients et des territoires

Annoncée par le Premier Ministre le 9 juillet 2013, la généralisation du compteur Linky se fera en deux phases, avec le déploiement de 3 millions de compteurs d'ici la fin 2016 et à terme, l'équipement de 35 millions de clients.

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 :

- mettre à disposition les fonctionnalités du compteur communicant au plus tôt au plus grand nombre,
- accompagner les territoires dans leurs projets de développement,
- respecter un optimum à la fois technique et économique.

ERDF s'engage à communiquer de manière transparente, au plus près des territoires, sur le déploiement des compteurs communicants tout au long de celui-ci.

Un nouveau Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE)

Au terme d'un processus de consultation de l'ensemble des parties prenantes, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a pris le 12 décembre dernier une délibération portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT (dits « TURPE 4 HTA/BT »). Cette délibération a été publiée au Journal officiel du 20 décembre 2013. TURPE 4 HTA/BT est entré en vigueur au **1^{er} janvier 2014** et s'applique sur la période tarifaire 2014-2017. Il sera actualisé chaque année selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des charges et produits du distributeur par rapport aux prévisions.

Mise en œuvre effective, au cours de l'année 2014, dans son intégralité du Tarif de Première Nécessité (TPN)

A la suite du décret n° 2013-1031 publié le 16 novembre 2013 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, un rattrapage a été effectué en début d'année 2014 pour intégrer l'ensemble des ménages concernés.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) du tarif bleu évoluent

Les nouvelles Conditions Générales de Vente d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » ont été modifiées afin d'améliorer et de moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et réglementaires. Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR). Elles ont été adressées à tous les clients entre mi-juillet et fin décembre 2013, pour une entrée en vigueur au **1^{er} février 2014**.

La FNCCR et ERDF confirment leur attachement au modèle concessionnaire français

La FNCCR et ERDF ont signé le 18 septembre 2013 à Montpellier un protocole d'accord pour une plus grande efficacité du service public de la distribution de l'électricité confirmant ainsi leur attachement au modèle concessionnaire français. Cet accord comporte plusieurs engagements réciproques visant notamment à une meilleure programmation et coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité sur la période 2014-2017 et à favoriser une plus grande transparence dans les informations transmises par le concessionnaire à l'autorité concédante.



L'organisation de la distribution d'électricité

L'organisation du système français de distribution électrique s'articule autour de deux échelons :

Au niveau national, ERDF dispose, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal, dans sa zone de desserte, pour l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité et EDF assure la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente. 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, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (AODE).



L'alimentation en électricité de la concession

L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où 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 Réseau de Transport d'Electricité (RTE), conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

Les postes-sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par Réseau de Transport d'Électricité (RTE) des charges d'accès au réseau amont. Ces postes sont la propriété de RTE et d'ERDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

La production locale

La dynamique de développement des installations de production d'électricité de sources renouvelables place en première ligne les gestionnaires de réseau de distribution, et notamment ERDF, qui assurent le raccordement des sites de production décentralisée et garantissent à court, moyen et long termes un fonctionnement sûr et économique du système électrique.

Votre concession en quelques chiffres

Les deux pages *infra* présentent en synthèse les données essentielles de votre concession.

Au périmètre de votre concession, le réseau public de distribution d'électricité se composait, à fin 2013, de :

6 237	km de ligne moyenne tension HTA
5 712	Postes de transformation HTA / BT
4 692	km de ligne basse tension

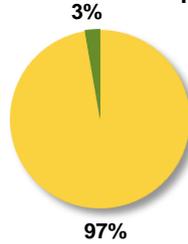
Pour assurer la desserte en électricité de la concession et pour l'exploitation du réseau concédé, ERDF met en œuvre des moyens à un périmètre plus large que celui de la concession et du département ; il s'agit notamment des **postes-sources** et des **Agences de Conduite Régionales** (ACR).



Les clients de la concession

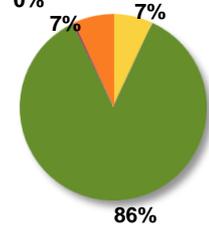
2 185 (17,5 % vs 2012)
 Clients en injection et
 315 177 (0,7 % vs 2012)
 Clients en soutirage

Répartition du nombre de producteurs



■ Photovoltaïque ■ Autres*

Puissance des producteurs

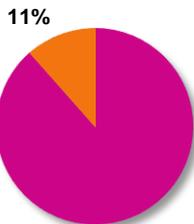


■ Photovoltaïque ■ Eolienne
 ■ Hydraulique ■ Autres**

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

** Cogénération, biomasse...

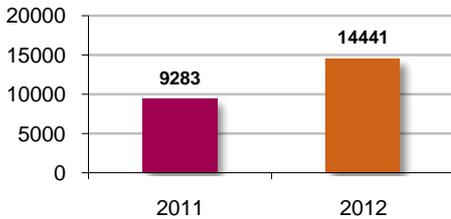
Répartition du nombre de consommateurs



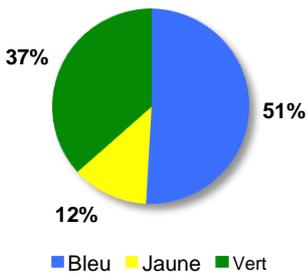
■ TRV* ■ Hors TRV

*Tarif Réglementé de Vente

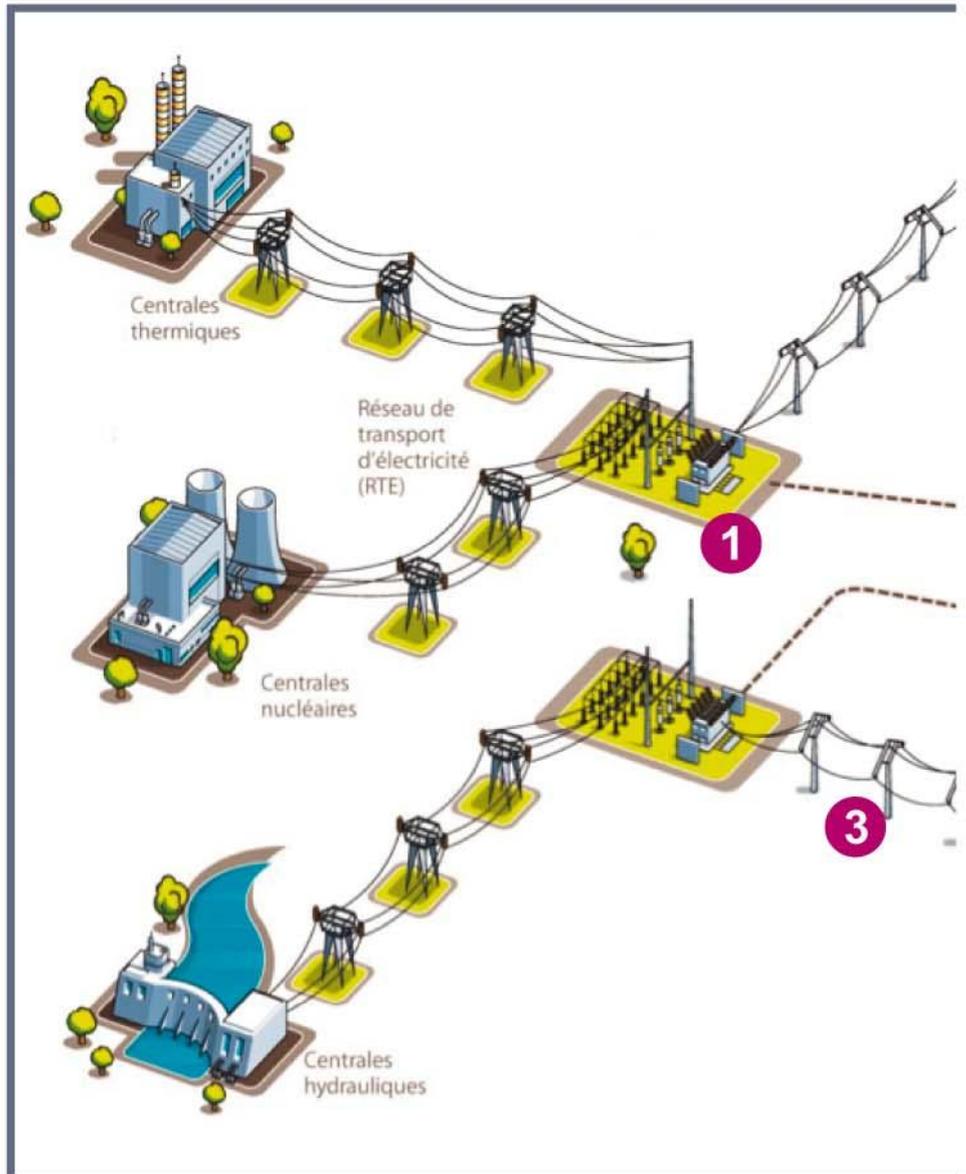
Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



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



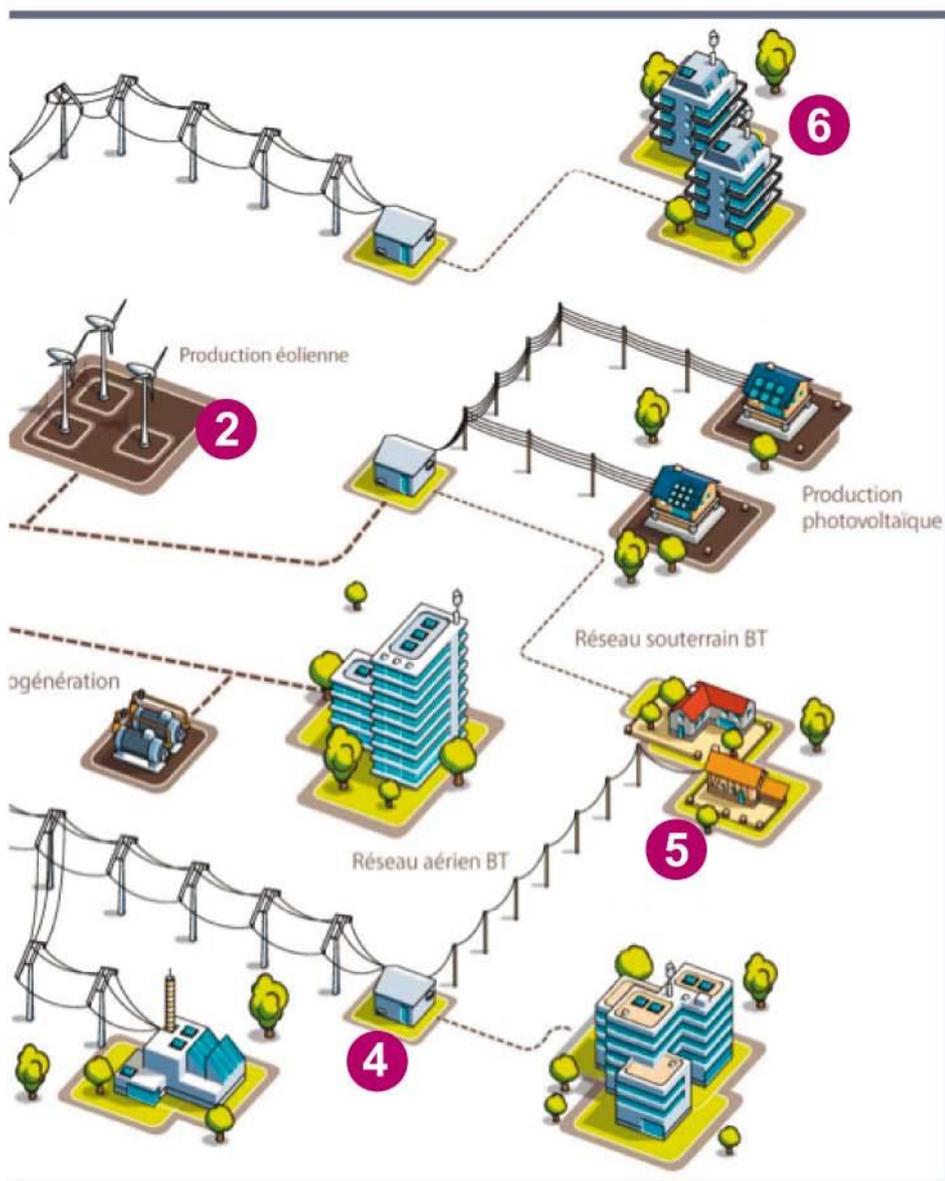
■ Bleu ■ Jaune ■ Vert



LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

1	26	postes-sources
2	2 185	installations de production
3	6 237	km de réseau Moyenne Tension HTA
4	5 712	postes de transformation HTA / BT
5	4 692	km de réseau Basse Tension
6	315 177	points de livraison

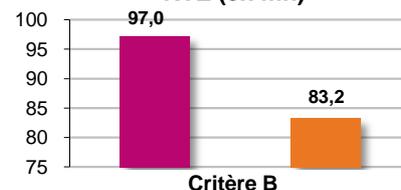


La qualité de desserte

Critère B TCC hors RTE (en mn)

83,2

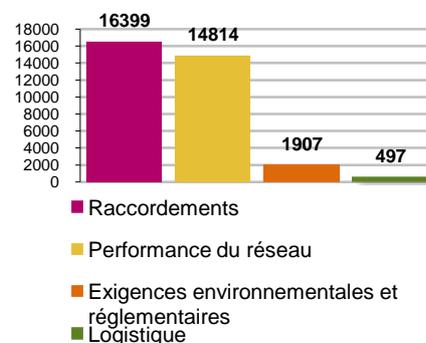
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en mn)



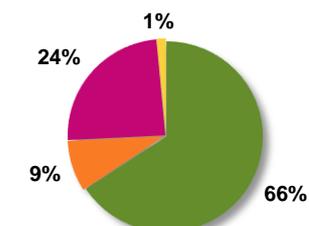
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)



Valeur nette comptable des ouvrages



■ Canalisations HTA/BT
 ■ Postes HTA/BT
 ■ Branchements et comptages
 ■ Autres



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 2013	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	2 185	482 741
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	2 128	33 293
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	44	415 680
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	7	1 110
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	6	32 658

* 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		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	312 967	315 177	0,7%
Énergie acheminée (en kWh)	4 272 666 704	4 387 835 562	2,7%
Recettes d'acheminement (en €)	132 956 095	136 749 624	2,9%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	307 837	309 992	0,7%
Énergie acheminée (en kWh)	1 895 579 579	1 988 988 997	4,9%
Recettes d'acheminement (en €)	80 445 698	84 025 117	4,4%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	3 874	3 939	1,7%
Énergie acheminée (en kWh)	453 520 911	469 995 675	3,6%
Recettes d'acheminement (en €)	17 693 641	18 768 117	6,1%

Total des clients HTA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1 256	1 246	-0,8%
Énergie acheminée (en kWh)	1 923 566 214	1 928 850 890	0,3%
Recettes d'acheminement (en €)	34 816 756	33 956 390	-2,5%

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Les clients de la concession et la fourniture aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

La segmentation des consommateurs est faite en fonction de leur puissance souscrite et de leur tension de raccordement au réseau public de distribution d'électricité : Basse Tension (BT) ou Moyenne Tension (HTA). Ils forment 5 catégories distinctes (C1 à C5). Certains de ces consommateurs ont souhaité continuer à bénéficier des tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics.

EDF, en tant que concessionnaire, assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des tarifs réglementés de vente et raccordés au réseau de distribution de la concession.

Clients aux Tarifs Réglementés		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		

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

Les clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente

Total des clients aux Tarifs Réglementés	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients	280 559	280 206	-0,1%
Énergie vendue (en kWh)	3 284 376 672	3 404 188 626	3,6%
Recettes (en € HT**)	274 222 520	288 967 411	5,4%

*nombre de clients = nombre de contrats = nombre de sites

** recettes hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA)

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.

Tarif Bleu	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients	275 794	275 384	-0,1%
Énergie vendue (en kWh)	1 690 290 833	1 732 802 009	2,5%
Recettes (en € HT**)	155 784 095	168 703 781	8,3%

Tarif Jaune	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients	3 524	3 586	1,8%
Énergie vendue (en kWh)	409 892 990	425 026 843	3,7%
Recettes (en € HT)**	37 709 381	39 566 055	4,9%

Tarif Vert	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1 241	1 236	-0,4%
Énergie vendue (en kWh)	1 184 192 849	1 246 359 774	5,2%
Recettes (en € HT)**	80 729 044	80 697 575	0,0%



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



A.1 Vos interlocuteurs ERDF	22
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	24
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	24
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013	27
A.2.3 Perspectives et enjeux	39
A.3 La proximité avec les clients	42
A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients	42
A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement	44
A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client	46
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	47
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	47
A.4.2 Les informations patrimoniales	53
A.4.3 Les flux financiers de la concession	58
A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	60
A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire	60
A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	64
ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF	66
1. Les indicateurs de suivi de l'activité	67
1.1 Le réseau et la qualité de desserte	67
1.2 Le raccordement des clients	71
1.3 La qualité des relations et des services	72
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013	74



A.1 Vos interlocuteurs ERDF

Bernard DAPOGNY

Directeur Territorial ERDF Marne

2 rue Saint Charles
51095 REIMS Cedex

Tél : 03 26 04 91 00

bernard.dapogny@erdf.fr

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Joël MANGIN	Chef d'Agence Collectivités	03 26 04 92 10	joel.mangin@erdf.fr
Valérie GOMARD	Interlocutrice Privilégiée	03 26 04 94 39	valerie.gomard@erdf.fr
Sandrine HUSSON	Interlocutrice Privilégiée	03 26 04 94 84	sandrine.husson@erdf.fr
Chrystelle OUDIN	Interlocutrice Privilégiée	03 26 04 94 80	chrystelle.oudin@erdf.fr
Eric NORMAND	Attaché Concessions	03 25 72 38 12	eric-jean.normand@erdf-grdf.fr

Les accueils d'ERDF

L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h/24 et 7j/7 à l'accueil « **Dépannage Électricité** » :

**URGENCE
DÉPANNAGE
ÉLECTRICITÉ**

Pour la concession : N° 09 726 750 51

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

L'accueil pour les autres demandes

Un plan de numérotation est mis en place, en fonction des différents profils de nos clients pour prendre en charge leurs demandes relatives, soit à un raccordement, soit à toute autre problématique 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**



(1) : cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité. Le client est invité à contacter directement son acheteur,

(2) : clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive

L'accueil des fournisseurs d'électricité

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

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 2013, 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 la fourniture

Malgré les événements climatiques de fin Juin et fin Juillet 2013 la qualité globale de la fourniture hors incidents exceptionnels est resté à un niveau stable. Conformément au résultat officiel national, nous serions BHIX à 48,6 mn en 2013.

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) ¹	48	84	75,8%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ²	48	49	2,9%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	31	38	22,0%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	16	11	-33,1%

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



Les coupures sur le réseau de distribution proviennent principalement des réseaux HTA et BT. Afin de minimiser l'impact de ces travaux sur la qualité de la continuité électrique, ERDF maintient en compétence des équipes spécialisées qui interviennent sous tension (équipes TST).

Leurs interventions ont permis **d'éviter en 2013 un temps de coupure supplémentaire de 65 minutes** sur le département de la Marne.

¹ La continuité de fourniture 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 (DP), incident en amont du réseau public de distribution d'électricité).

² Conformément à la proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 13/11/2013, 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 finals 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 proposition précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

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

La région Champagne-Ardenne a été fortement touchée par des orages violents au cours de la nuit du 19 au 20 juin. Ces violents orages ayant été annoncés dès la matinée du 19 juin, ERDF s'était organisée en prévision des incidents.

Les incidents ont commencé dès 17h45 avec la perte de la ligne RTE entre l'Aube et la Bourgogne. Ils se sont poursuivis tout au long de la soirée et de la nuit et ont touché par vagues l'Aube, la Marne, la Haute-Marne. Les orages ont provoqué au total 40 incidents HTA sur la Champagne-Ardenne.

Les manœuvres de l'Agence de Conduite des Réseaux ont permis de réalimenter rapidement une bonne partie des clients. Toutefois de nombreux incidents ont nécessité des réparations lourdes avant rétablissement de la fourniture d'électricité.

Les incidents du 19 et 20 juin ont eu lieu après une semaine déjà perturbée par les aléas climatiques, notamment au cours de la nuit du 17 au 18 juin avec 4 incidents sur la zone Marne et 4 sur la zone Aube liés aux orages.

Entre le 26 et le 28 juillet, la région Champagne Ardenne a été de nouveau fortement touchée par des orages qui ont balayé les 4 départements, avec 3 vagues successives d'incidents HTA (147 au total) et plus de 40 000 clients impactés à la pointe.

La semaine qui a précédé cette situation s'était déjà caractérisée par 3 vagues orageuses provoquant plusieurs incidents ayant déjà mobilisé fortement les équipes, tout d'abord dans l'Aube puis dans la Marne et les Ardennes.

Les violents orages du samedi 27 juillet se sont produits après plusieurs journées de forte mobilisation la semaine précédente : orages le mardi 23 juillet sur les départements de l'Aube et de la Haute Marne ayant généré des incidents qui ont privé d'électricité 3 500 clients dans la Marne le samedi 27 juillet.

Au niveau national, l'année 2013 a été marquée par de très nombreux événements climatiques, dont quatre d'importance majeure qui ont, à eux seuls, engendré un temps de coupure de près de 40 minutes.

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen³ est, au niveau national, de 97 minutes en 2013, contre 75 minutes en 2012.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels (ou critère B HIX⁴) est de 82 minutes au niveau national, hors incidents sur le réseau de transport.

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 de son personnel, la maîtrise de ses métiers et sa politique en matière d'investissement et de maintenance.

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT		
	2012	2013
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	59	1 162
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 729	16 504

³ Cf note 1 supra.

⁴ Cf note 2 supra.



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

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

La méthode d'évaluation de la tenue de tension mise en œuvre par ERDF est la « méthode GDO-SIG ». Dans le cadre de la concertation lancée en 2010, sous l'égide de l'État, pour l'évaluation de cette méthode par la profession, un groupe de travail associant des représentants de la FNCCR et d'ERDF a proposé fin 2013 de compléter l'approche statistique de la méthode GDO-SIG par la prise en compte de quatre facteurs pouvant influencer cette évaluation.

Sous réserve de leur reconnaissance par l'État, ces propositions seront mises en œuvre en 2015 pour l'évaluation de la qualité de l'année 2014.

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		Variation (en %)
	2012	2013	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	318	320	0,6%
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,1%	0,1%	-

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

- Zone électrification rurale = 224 CMA
- Zone ERDF = 96 CMA

Au sens du décret qualité du 24 décembre 2007, le taux maximal de CMA à respecter est fixé à 3%. La concession se trouve donc en deçà des attendus.

Le nombre de CMA reste stable d'un exercice sur l'autre. Les investissements relatifs aux renforcements sont principalement ciblés sur des réseaux ayant fait l'objet de réclamations avérées en tenue de tension.

A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013

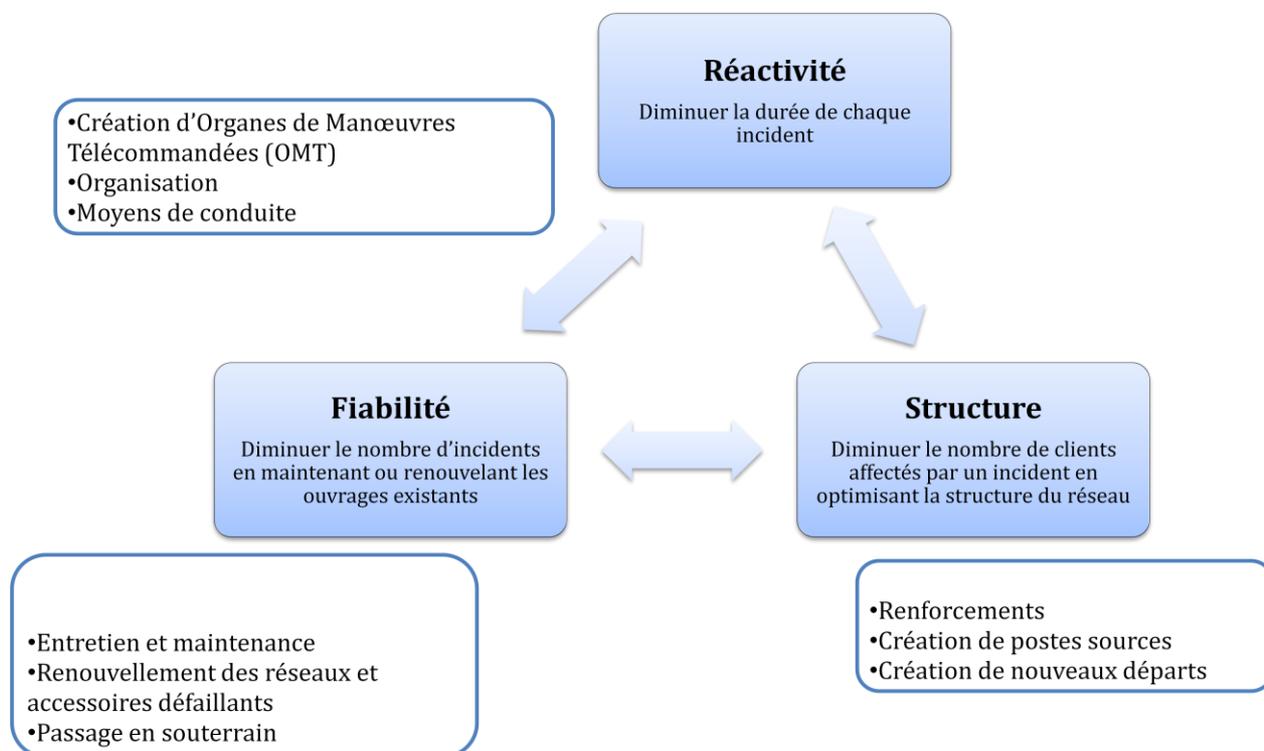
En application de l'article 21 de la loi NOME (art. L.2224-31 du code général des collectivités territoriales), ERDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte-rendu de la politique d'investissement et de développement des réseaux. Pour ERDF, le CRAC est le support privilégié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

La politique d'investissement d'ERDF dans la Marne est orientée sur le renouvellement et la sécurisation des ouvrages, leviers importants de l'amélioration de la qualité d'alimentation en électricité. Les investissements sur le patrimoine répondent à une double logique :

la satisfaction des demandes des clients (investissements imposés), essentiellement des raccordements ; la qualité de service (investissements délibérés) avec pour objectif de renforcer le réseau, améliorer sa qualité ainsi que sa sécurité via le renouvellement des ouvrages.

Nos trois axes majeurs d'investissement dits délibérés sont :

- Diminuer la durée de chaque incident en travaillant sur la REACTIVITE (création d'organe de manœuvre, moyen de conduite, ...)
- Diminuer le nombre d'incidents en maintenant ou renouvelant les ouvrages existants en travaillant sur la FIABILITE (entretien et maintenance, changement de tension, renouvellement des réseaux, passage en souterrain, ...)
- Diminuer le nombre de clients affectés par un incident sur le réseau en travaillant sur la STRUCTURE (renforcement, création de nouveaux postes, de nouveaux départs, ...)





Les dépenses d'investissement d'ERDF sur votre concession en 2013

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2013, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2013.

Les investissements délibérés toujours importants sur le réseau HTA et BT

La priorité d'ERDF d'investir sur un réseau encore plus performant et fiable est confirmée en 2013. ERDF a augmenté son niveau d'investissement destiné à la performance des réseaux HTA et BT : 14 800 k€ en 2013 et 11 000 k€ en 2012.

L'investissement sur les postes sources a continué en particulier avec la construction de CUBRY, nouveau poste du secteur sud d'EPERNAY. Ce poste équipé en numérique est le second à ce niveau technologique en France.

Quant au diagnostic du réseau souterrain HTA, ERDF a utilisé les moyens innovants mis à sa disposition pour contrôler et diagnostiquer (en exploitation) 35 km de réseaux souterrains. Ces travaux, coordonnés avec les programmes de voirie des Communes, ont été réalisés sans incidence sur la qualité de fourniture électrique en toute transparence pour le client.

D'autre part, le diagnostic du réseau HTA aérien a été également mené sur 863 km en sus du programme annuel de visite pour l'entretien, donnant lieu à 108 interventions de maintenance.

Ce diagnostic du réseau HTA aérien a été notamment réalisé sur le départ BLAISE du PS de MARROLLES, 13.5 km en sus du programme annuel de visite pour l'entretien.

Par ailleurs l'expérimentation commune ERDF/SIEM de la programmation et coordination des investissements sur les réseaux d'électricité a permis d'aboutir à :

- Un partage sur le diagnostic et la pertinence/priorisation des actions
- Des engagements réciproques
- La prise en compte des contraintes respectives

Investissements ERDF (en k€)	2012	2013
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	13 407	16 399
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	14 053	16 721
2.1 Performance du réseau	10 975	14 814
Dont renforcement	2 606	6 100
Dont climatique	865	684
Dont modernisation	5 609	6 142
Dont moyens d'exploitation	1 896	1 889
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	3 077	1 907
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	328	340
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 386	443
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 363	1 124
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	193	497
Total (en k€)	27 652	33 618
Dont investissements postes-sources	4 600	8 571

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2013, avec la localisation des travaux est proposée sur CD-ROM annexé au Compte-Rendu Annuel d'Activité (CRAC) d'ERDF.

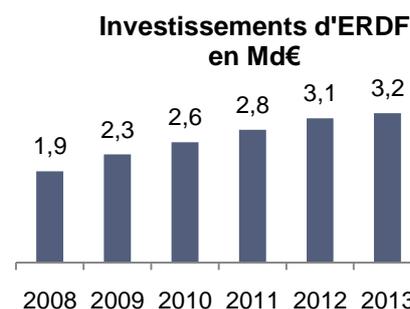
Les investissements d'ERDF sur le périmètre de votre concession sont de **33 618 k€**.

Plus de la moitié du volume des investissements est mobilisé pour les raccordements des nouveaux utilisateurs du réseau, clients ou producteurs. Ces investissements "imposés" sont en hausse significative d'un exercice sur l'autre. Cette augmentation découle principalement de l'augmentation du nombre de raccordements producteurs réalisés en 2013, en particulier les producteurs éoliens.

Concernant les investissements délibérés, les efforts ont été maintenus sur l'amélioration du patrimoine. Les investissements liés aux contraintes externes ont été réduites du fait d'une part de la nouvelle planification du programme PCB et d'autre part de la réduction de modifications d'ouvrages à la demande de tiers.

Au plan national, les investissements totaux d'ERDF ont fortement progressé depuis 2008 pour atteindre près de 3,2 milliards d'euros en 2013 (cf. graphique ci-contre), dont 1,15 milliard pour les investissements de renforcement et de modernisation des réseaux. En cumulé depuis 2008, les investissements consacrés à la qualité ont augmenté de 85 %.

Environ la moitié du total de ces investissements a été mobilisée en 2013 pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, consommateurs ou producteurs. Cette dernière activité reste soutenue : en 2013, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,2 GW.



Par ailleurs, 15 % des investissements de 2013 ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011) et d'exigences en matière de sécurité et d'environnement.



La mise en œuvre en 2013 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

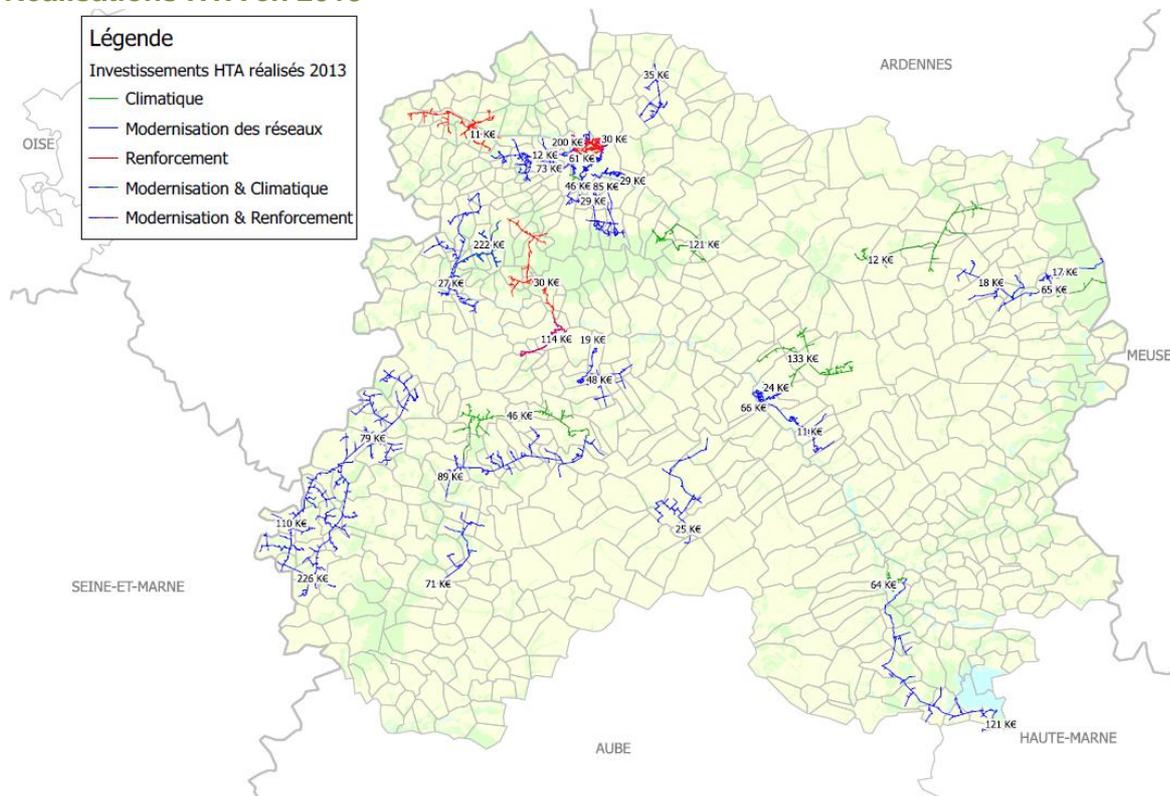
Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par ERDF sur votre concession.

Les principaux travaux dans les postes-sources situés sur le territoire de la concession

Investissements ERDF (en k€)	2013
Levée de contrainte sur les postes sources :	
EPERNAY	2 436
ORMES	1 156
SAINT BRICE	473
Remplacement pour obsolescence dans les postes :	
EPERNAY	92
COMPERTRIX	35
SUIPPES	10
OIRY	1 000
CAR	7
MAROLLES	6
LES NOUETTES	7
RECY	3
BRIPS REIMS	59
BAZANCOURT	38
MARNE	17
Malten Postes Sources:	
OIRY	99
Traitement des matériels pollués au PCB sources :	
CHALONS EN CHAMPAGNE	29
Continuité d'alimentation sources :	
ORMES	6
Conduite des actifs sources transférés par le RTE :	
SAINT BRICE	69
AULNAY	9
BAZANCOURT	5
FISMES	9
Raccordements producteurs HTA – Travaux poste-source	
MAROLLES	919
COMPERTRIX	531
STENAY	33
MONTMIRAIL	124
PONTFAVERGER	9
LA CHAUSSEE	35
Remplacement pour obsolescence du CC des PS (PCCN) :	
OIRY	471
MAROLLES	205

Les travaux en HTA

Réalisations HTA en 2013



Les investissements HTA 2013 ont été ciblés principalement sur les plans d'actions suivants :

➤ Plan climatique

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (en k€)
COURTISOLS	PAC – Enfouissement HTA zone boisée	1 337	1 192	133
VERZY	PAC – Enfouissement dérivation HTA zone boisée les Faux à Verzy	500	1 077	121
BELVAL SS CHATILLON	PAC – Enfouissement HTA en coordination avec Travaux voirie Conseil Général	589	722	75



➤ Plan modernisation du réseau

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (en k€)
LE GAULT SOIGNY	PAR – Création OMT départ Perthuis de Montmirail	602	1 082	226
CUCHERY	Structure – Enfouissement HTA Cuchery en coordination avec travaux voirie de réhabilitation	1 172	1 498	113
MONTMIRAIL	PAR – Création OMT Départ Villeneuve de Montmirail	0	618	110
LUDES	Structure – bouclage HTA entre les postes THOMAS et EGLISE en coordination avec travaux voirie	0	405	85
VAUCHAMPS	Structure - bouclage entre les départs ORBAIS et BOISSY à VAUCHAMPS	769	1 440	79
TINQUEUX	PRC - Renouvellement liaison BERNARD 21- ROSTAND 66	212	390	75
BERGERES-LES-VERTUS	PAR – Remplacement IACM sur le départ BERGERES	82	210	73

➤ Plan de renforcement de réseaux

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (en k€)
REIMS	CDT - Restructuration départs HENROT, PROGRES	555	1 160	208
REIMS	CDT - Sortie Sud du PS de St Brice	1 851	3 400	196
REIMS	CDT - Renforcement/restructuration Départ	1 369	910	175
REIMS	CDT - Restructuration, BUIRETTE, ERLON secteur centre ville	763	520	115
VINAY	Création sorties HTA poste HTB/HTA Epernay sud	2 677	700	113

Montant des investissements → 4 300 k€

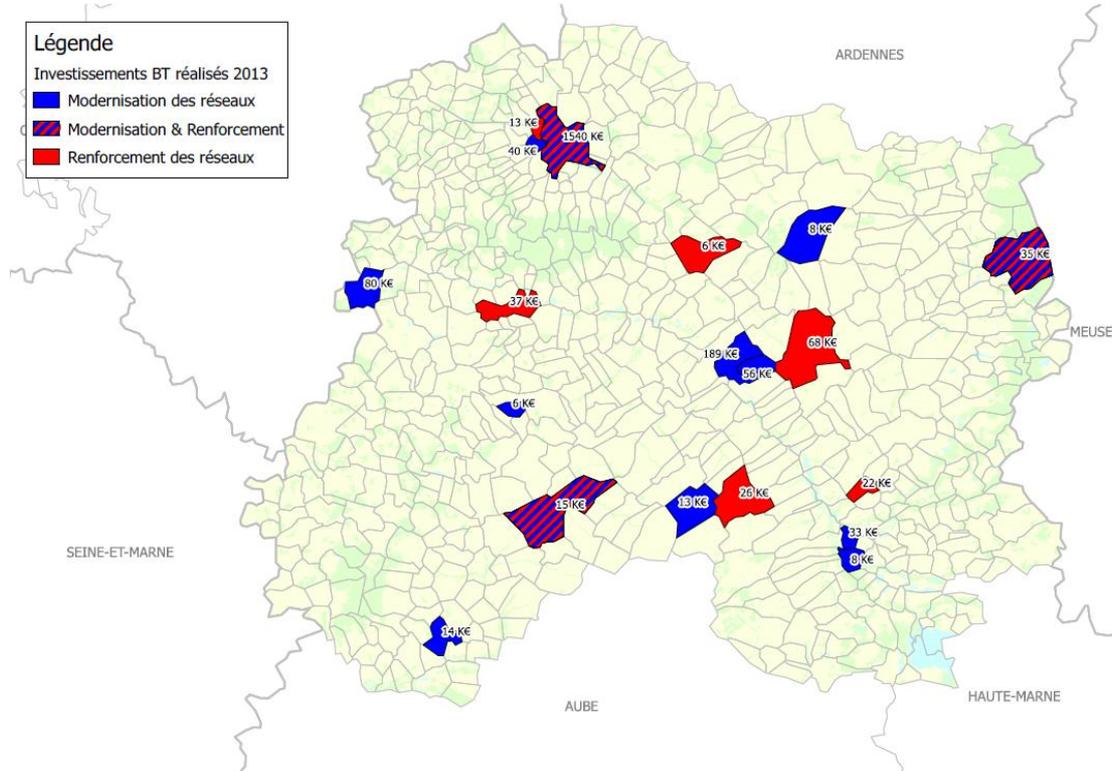
Les autres chantiers initialement prévus ont fait l'objet des nouvelles décisions suivantes :

Commune	Libellé	Situation
ARCIS-LE-PONSART	Structure – Bouclage départ ARDRE grappe d'Arcis-le-Ponsart	Report en 2014
SOUDRON	Autres – renouvellement ex-départ Cernon pour cause de vétusté	Report en 2014
SEPT-SAULX	Structure – Reprise alimentation LUZERNE (1MW)	Report en 2014
REIMS	PRC – Renouvellement HTA Rue Guichard coordination avec Travaux BT	Report en 2014
MONTMORT-LUCY	PAC – Départ Chaltrait ZB Commune de Montmort-Lucy	Report en 2014
BETHON	PAC – Enfouissement dérivation HTA ZB à BETHON	Report en 2014



Les travaux en BT

Réalisations 2013



Les investissements BT 2013 ont été ciblés principalement sur le patrimoine suivant :

- Renouvellement de réseaux aériens nus

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (en k€)
REIMS	Renouvellement BTA Rue Desportes et Renoir (fils nus)	424	499	155
DORMANS	Renouvellement BTA Rue St Martin Soilly Dormans	430	405	80
FERE-CHAMPENOISE	Renouvellement BTA Rue Jean Jaurès	47	57	14

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

- Renouvellement de tableaux HTA/BT

Commune	Libellé	Poste	Montant (en k€)
REIMS	Renouvellement cellule HTA	RILLY 14	15
TINQUEUX	Renouvellement cellule HTA tableau BT P.Champaubert	CHAMPAUBERT	13
SUIPPES	Renouvellement cellule HTA Suippes Epinettes	EPINETTE	9
REIMS	Renouvellement cellule HTA	EISENHOWER 47	8
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Renouvellement cellule HTA	TISSIER	8
FRIGNICOURT	Renouvellement cellule HTA	LOT.ST LOUVENT	8
MARDEUIL	Renouvellement cellule HTA	LIBERTE	3
REIMS	Renouvellement cellule HTA	INGRES 2	3

- Renouvellement tableaux HTA

Commune	Libellé	Poste	Montant (en k€)
REIMS	Renouvellement tableau HTA	EISENHOWER 44	11
REIMS	Renouvellement tableau HTA	POTTELAINE	6
REIMS	Renouvellement tableau HTA	GOBELINS	6
REIMS	Exploitation Renouvellement cellule HTA	INGRES 2	5

- Renouvellement des câbles basse tension

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (en k€)
REIMS	Renouvellement BT Rue du Jard	942	550	321
CHAMPAGNE	Renouvellement BT Chalon-Karr	263	578	169
REIMS	Renouvellement BT RS 155/187 Courcelle	139	165	66
REIMS	Renouvellement BT Rue C.Chezel	366	487	51
REIMS	Renouvellement CDT BTS St Symphorien	260	295	36



- Renforcement de réseaux

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (en k€)
COURTISOLS	Levée de contrainte BT Poste Le Moulin	978	700	66
EPERNAY	Renforcement. Epernay Rue Gambetta	0	120	37
ST LUMIER EN CHAMPAGNE	Renforcement délibéré suite augmentation de puissance producteur	29	274	22
FAUX-VESIGNEUL	Renforcement – Producteur 80 kVA - EARL Pelouard	5	15	18
ST BRICE COURCELLES	Renforcement pour C4 240kVA – Tr. Durand	134	75	13

- Remplacement de supports tubulaires

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (en k€)
REIMS	Renouvellement BTA Rue Lesage	470	255	166
REIMS	Renouvellement BT Rue Gosset	213	262	110
REIMS	Renouvellement rue de Neufchâtel	360	307	101
REIMS	Renouvellement BTA Solférino	183	255	71
REIMS	Renouvellement BTA Rue de Grigny	235	240	69

Montant des investissements → 2 300 k€

Les autres chantiers initialement prévus ont fait l'objet des nouvelles décisions suivantes :

Commune	Libellé	Montant (en k€)	Situation
REIMS	Renouvellement BTA Clou dans le Fer RS	107	Report en 2014
REIMS	Boulevard Pommery	94	Report en 2015
REIMS	Mont-Ermé, Victoire, Impasse de la Vesle, Jardiniers	71	Report en 2015

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

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2013, 274 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 100 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	Département	
	2012	2013
Longueur de réseau traité (en km)	HTA : 480 BT : 22	HTA : 1002 BT : 55
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	HTA : 179 BT : 14	HTA : 314 BT : 26

Des visites annuelles par hélicoptère

Tout au long de l'année, ERDF met en place d'importants moyens pour garantir une qualité de fourniture en électricité optimale à ses clients. Parmi les nombreuses actions mises en place, le survol des lignes 20 000 volts en hélicoptère constitue l'un des moyens de détecter facilement les secteurs où intervenir en priorité.

En 2013, le survol des lignes 20 000 volts a été effectué en septembre. Sur l'ensemble de la région Champagne-Ardenne, un hélicoptère a ainsi survolé **2 682 kilomètres de réseaux**.

Pour le département de la Marne :

Visite hélicoptère des lignes HTA 2013	Département	
	Longueur en km	% du réseau aérien
Département de la MARNE	863	26

Grâce au travail conjoint du pilote et d'un professionnel embarqué qui ausculte l'état du réseau électrique aérien, ERDF est en mesure de détecter les secteurs où prioriser ses actions et ses investissements.

C'est ainsi que chaque année, ERDF peut déterminer quelles sont les zones où des opérations d'élagage doivent être réalisées, ou encore quels sont les câbles, isolateurs ou autres infrastructures à remplacer.



Inventaire de la végétation

Après un premier inventaire HTA finalisé en 2010 et un inventaire complet des réseaux BT en 2011, l'inventaire élagage s'est poursuivi sur les réseaux en 2012 et en 2013. Reconduit de façon annuelle, l'inventaire consiste à recenser toutes les zones boisées sur lesquelles sont situées les réseaux BT et HTA. Sont mesurées les distances entre la végétation et le réseau avec l'identification des essences des arbres. Un responsable élagage dédié assure le suivi de ce travail de longue haleine.

Ainsi, depuis 2012, une nouvelle stratégie a été mise en œuvre afin de cibler les départs sensibles sur la base d'une analyse préalable effectuée en regard des retours des communes et des industriels, des outils de suivi de la qualité de fourniture et des visites de lignes réalisées soit par les agents ERDF, soit par le prestataire hélico.

En 2013, **3 040km de ligne HTA** ont été inventoriés sur l'ensemble de la région Champagne-Ardenne.

Pour le département de la Marne :

Inventaire élagage des lignes HTA en km	Département	
	Longueur en km	% du réseau aérien total
Département de la MARNE	740	21

Elagage HTA et BT

Dans le cadre du plan d'entretien annuel des réseaux aériens, un plan d'élagage des lignes HTA et BT a été mené en 2013. Ce plan élagage a permis d'élaguer, sur la région Champagne-Ardenne, 2 930 km de lignes aériennes HTA et 429 km de lignes aériennes BT.

L'année 2013 a également permis la mise en place de nouveaux marchés englobant de nouvelles méthodes d'élagage mécanisé de type « Jarraff » afin d'optimiser les interventions, et ce, en toute sécurité.

Enfin, 2013 aura permis de voir évoluer la politique locale en favorisant un élagage long terme par, entre autres, la réalisation de layons lorsque cela était possible et ceci dans le respect de l'environnement.

Sur le département de la Marne, l'année 2013 a été marquée par la défaillance (arrêt d'activité) de deux prestataires avec lesquels avaient été passés des marchés. Cette situation a ponctuellement généré quelques contraintes ; celles-ci ont été résolues avec répartition de la charge sur les autres prestataires, ce qui a permis de résorber le stock HTA existant sur le département.

Liste des départs HTA traités en élagage sur la MARNE

(Voir CD ROM annexé)

A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuit en 2014 ses efforts d'investissement à un niveau élevé pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques. Ces actions concernent en priorité les lignes aériennes HTA par la dépose des portions de réseau à risque. Des programmes d'investissements en zone urbaine sont centrés sur le renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies, le renouvellement des composants des postes-sources et l'amélioration de la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident.

Conformément au diagnostic partagé entre le SIEM et ERDF, présenté lors de la conférence départementale sur les investissements du 30 novembre 2013, l'effort d'investissement en moyenne tension portera essentiellement dans la prévention des risques aériens et le renouvellement des câbles isolant papier. En Basse Tension, la priorité portera sur le renouvellement des réseaux et des branchements.

ERDF poursuivra le programme de changement de tension de la ville de Reims qui se terminera en 2016. Une coordination HTA avec la BT sera réalisée si une opportunité est identifiée : présence tubulaires, câbles BT vétustes ou technologie à risques avérés tels que les câbles papier imprégnés (CPI).

Par ailleurs le programme de prolongation de la durée de vie des ouvrages débuté en 2013 sera poursuivi en 2014 avec en particulier le traitement de tronçons des départs HTA BLAISE du Poste-Source de MAROLLES et JONCHERY de FISMES. En complément de ces derniers des travaux HTA d'enfouissement sur l'ossature principale seront prévus en 2015 dans le cadre du plan aléas climatique (PAC). Ces départs ont été identifiés sensibles en terme de qualité. Ainsi, ces leviers d'actions PAC (Plan Aléas Climatiques) et PDV (Prolongation de la Durée de Vie) sont engagés pour atteindre le niveau de qualité satisfaisant visé.

De plus, une part des investissements permettra de répondre aux obligations réglementaires (en particulier la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT), à la modernisation des systèmes d'information et à la modernisation des moyens d'exploitation.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en Moyenne Tension 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.

Cette volonté de renforcer notre collaboration avec le SIEM sera traduite par la mise en place d'un outil cartographique « QGIS » dans le cadre du PCDMR. Les travaux prévisionnels d'investissement d'ERDF et de l'AC seront partagés sous forme de données cartographiques afin d'apporter plus de transparence sur nos investissements et améliorer la coordination.

La nécessaire convergence des efforts d'investissement d'ERDF et de l'autorité concédante

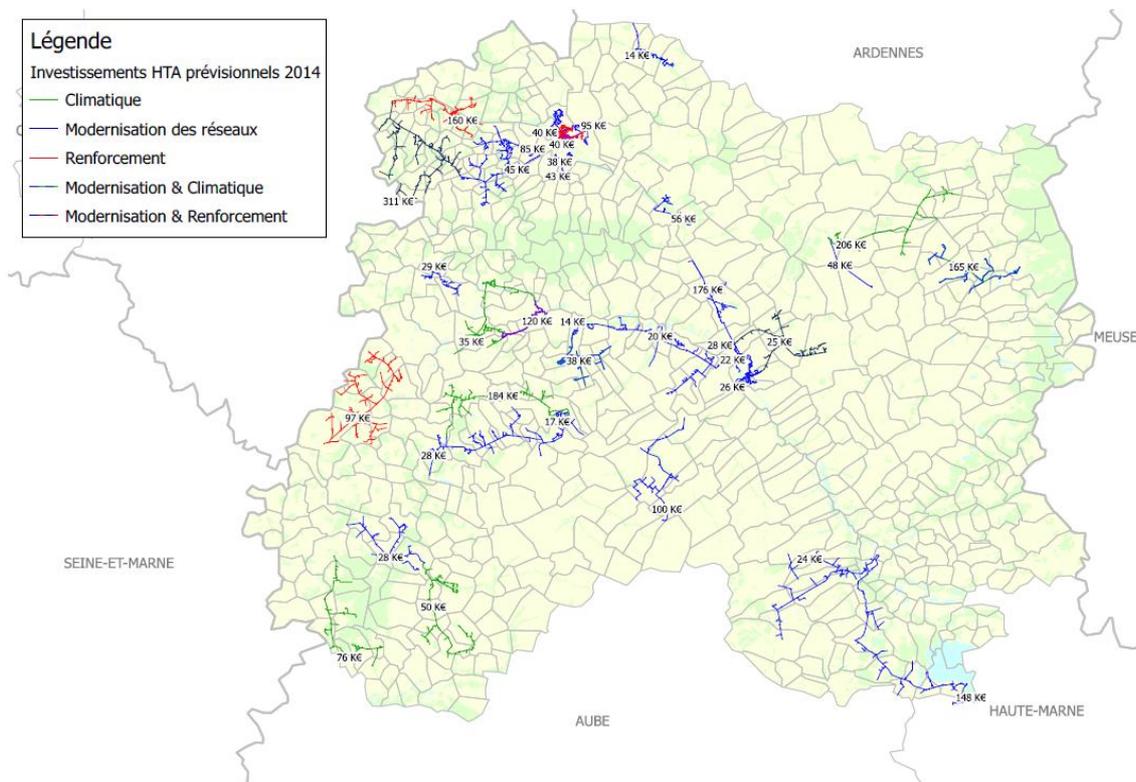
Aux investissements d'ERDF évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante.

Au plan local, ERDF et le SIEM ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée par l'expérimentation du PCDMR et confirmé par les réunions de coordination trimestrielles.

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.

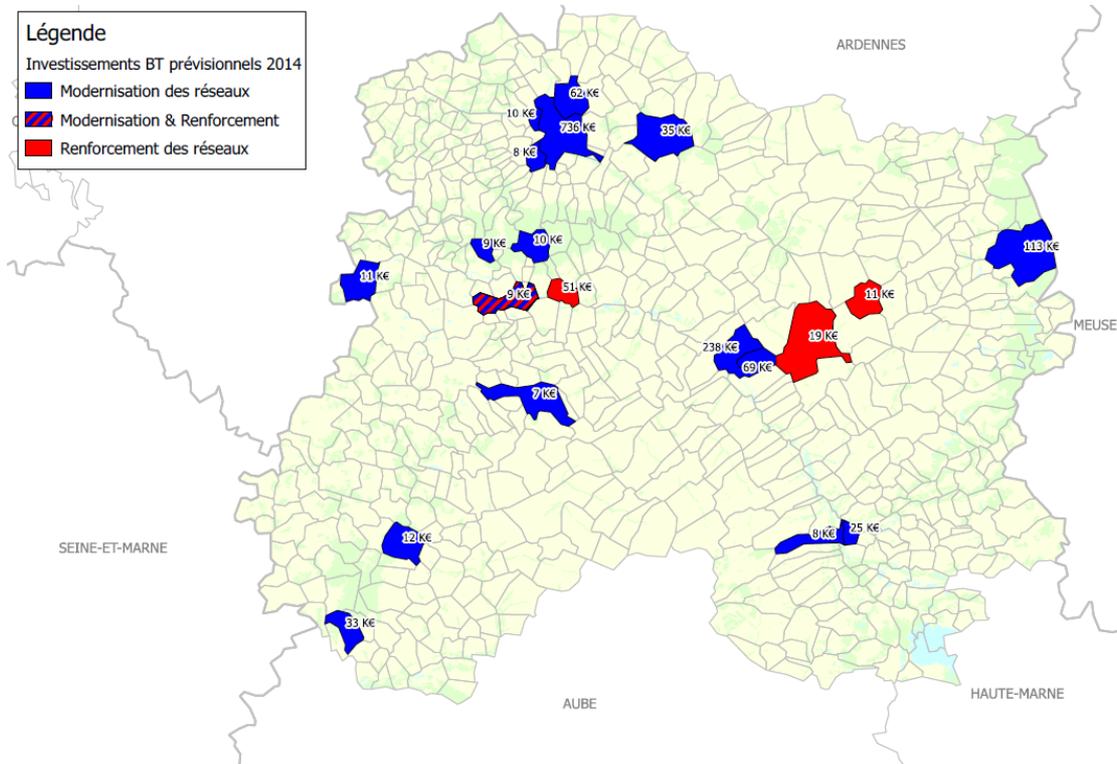
Les principaux investissements HTA prévus en 2014



Chantiers en coordination avec le SIEM :

Commune	Libellé	Plan	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (en k€)
LA VEUVE	Structure HTA au sud du bourg	Modernisation des réseaux	1051	1590	150
GAYE	PAC – Enfouissement du départ Queudes en coordination avec les tvx SIEM	Climatique	0	0	50
REIMS	CDT – fuseau 2 – liaison HENROT 27 - LAMOUCHE	Renforcement des réseaux	675	700	120

Les principaux investissements BT prévus en 2014





A.3 La proximité avec les clients

A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients

En 2013, ERDF a poursuivi la mise en œuvre de son ambition : améliorer durablement la satisfaction de ses clients par un accès simple et lisible au distributeur et une organisation qui permet de répondre efficacement et rapidement à leurs demandes.

ERDF continue d'améliorer ses différents canaux de communication et les complète tout en veillant à leur bonne articulation

ERDF a fait évoluer sa téléphonie : elle met désormais à disposition des clients, des numéros de téléphone pour chacun de leurs profils afin d'améliorer la prise en charge de leurs demandes (cf. partie A.1 « Vos interlocuteurs »).

L'efficacité des accueils téléphoniques d'ERDF est mesurée par leur taux d'accessibilité :

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2012	2013
Accueil Acheminement	96,2%	95,9%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	90,9%	91,2%
Accueil Dépannage	84,4%	89,0%

De bon niveau, les résultats de l'Accueil Raccordement Electricité (ARE) apparaissent stables en région Champagne-Ardenne ; ERDF y maintient une exigence locale forte afin que la réactivité de ses conseillers s'accompagne d'un service de qualité pour apporter aux clients les réponses les mieux adaptées.

Dans le domaine du digital, l'Espace Collectivités Locales, première réalisation dans ce domaine pour ERDF, concrétise la volonté de transparence d'ERDF vis-à-vis des collectivités locales. Il contribue à fluidifier les échanges d'ERDF avec les acteurs des territoires et soutient le travail de proximité réalisé par les directeurs territoriaux et les interlocuteurs privilégiés qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.

L'entreprise adapte son organisation afin de faciliter ses interactions avec les clients

ERDF a structuré des services clients au sein de chacune de ses directions régionales, qui sont notamment en charge du suivi de « bout en bout » des demandes des clients.

Elle a poursuivi la mise en place pour les entreprises et les collectivités de chargés de relation client, interlocuteurs privilégiés pour leurs opérations.

Enfin, l'entreprise a déployé la démarche « ERDF à votre écoute », contribuant à la mobilisation de l'ensemble des salariés en contact direct avec les clients pour instruire leurs réclamations et répondre à leurs questionnements.

La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes

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, intervention technique sur le point de livraison d'électricité.

Sur le segment des clients « Particuliers » et des clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les résultats pour l'année 2013 consolidés au niveau national font ressortir une progression du taux de satisfaction globale qui traduit une meilleure appréciation par les clients des actions de relève et de raccordement.

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	concession
Clients « Particuliers »	91,3%	87,9%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,6%	90,3%

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients particuliers et professionnels (clients BT ≤ à 36 kVA), les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	National	concession
Clients « Particuliers »	87,2%	86,9%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,9%	79,2%

En région Champagne-Ardenne, ERDF accompagne les clients professionnels en leur proposant systématiquement un rendez-vous avec un technicien sur le lieu des travaux.

Le délai de réponse aux réclamations

ERDF s'est engagée, dans le cadre du code de bonne conduite, à faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation et à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires.

En 2013, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la région a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2012	2013
Taux de réponses sous 30 jours	99,1%	97,8%



A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement

En 2013, ERDF a déployé « [ERDF - Connect](#), votre espace raccordement », un espace internet accessible depuis le site erdf.fr. Il est mis à disposition des clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service a concerné dans un premier temps les demandes de raccordement des installations d'une puissance inférieure à 36 kVA.

En 2015, ce service sera généralisé aux clients du marché d'affaires.

Rappel : une fois raccordée, la mise en service d'une installation est conditionnée par :

1. le paiement intégral des travaux de raccordement
2. l'obtention d'une Attestation de Conformité CONSUEL
3. la souscription d'un contrat avec un fournisseur.

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Concernant les branchements simples	47	46	-2,6%

En 2013, au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux est égal à 40 jours ouvrés. Il est resté stable par rapport au niveau constaté en 2012 (40,9 jours).

Afin de réduire le délai de réalisation des travaux, ERDF Champagne-Ardenne a mobilisé ses équipes internes et renforcé son partenariat avec ses sous-traitants.

Le concessionnaire poursuit également ses actions visant à améliorer la prise en charge des travaux de raccordement qualifiés « urgents ».

Avec l'objectif de réduire encore les délais et atteindre le niveau de la moyenne nationale, ERDF Champagne-Ardenne poursuit cette recherche constante d'amélioration qui s'est déjà concrétisée en 2013 par une baisse significative du délai moyen de réalisation des travaux.

A noter aussi que l'évolution de la réglementation sur les DT/DICT (guichet unique, géo-référencement) ajoute une contrainte temporelle dans le traitement, contrainte expliquée au cas par cas aux clients.

Envoi des devis de raccordement

Les résultats d'ERDF en matière de délais d'envoi des devis de raccordement sont conformes aux délais annoncés.

Concernant les demandes de branchements faites par des clients « Particuliers » sans extension de réseau, le devis doit être envoyé dans les dix jours ouvrés lorsqu'il s'agit d'un branchement en consommation, et sous un mois calendaire pour le raccordement d'une installation de production à partir d'énergie renouvelable de puissance inférieure à 3 kVA.

Au niveau national, les délais moyens réalisés par ERDF en 2013 sont respectivement de 8,4 jours et de 27 jours.

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	97,7%	89,5%	-8,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	3	7	150,1%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	77,6%	75,0%	-2,6%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	40	38	-2,9%

La baisse globale observée en 2013 sur le nombre de devis envoyés dans les délais s'explique par les deux éléments suivants :

- Sur une courte période du premier trimestre 2013 (fin mars et juin), les demandes clients des producteurs ont été en forte augmentation ; ces afflux imprévus et ponctuels ont fortement contraint les équipes d'ERDF Champagne-Ardenne dans leur capacité à systématiser les réponses dans le délai le plus court. Pour remédier à cette situation, ERDF Champagne-Ardenne a, dès mi année 2013, lancé un plan d'action reposant essentiellement sur l'augmentation des compétences sur ce domaine afin d'assurer plus grande réactivité sur ce type d'afflux. Cependant, le retard pris sur ce premier semestre a impacté le résultat annuel. Au cours du premier semestre 2014, la situation est revenue à un meilleur niveau que celui de 2012.
- Pour l'ensemble des opérations nécessitant travaux de terrassement sur le domaine public, ERDF Champagne-Ardenne a consacré plus de temps qu'en 2012 à prendre en compte les contraintes de voirie (réunions de terrain, échanges téléphoniques, ...) et à les intégrer dans ses études pour répondre aux nouvelles exigences des gestionnaires de voiries, en particulier sur les modalités de terrassement.



A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client

Dans le cadre des procédures de raccordement précisées par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) dans sa délibération du 25 avril 2013, ERDF a mis en œuvre depuis octobre 2013 un dispositif permettant d'anticiper les demandes de raccordement de maisons individuelles neuves, dispositif basé sur le traitement des permis de construire autorisés.

Dès le dépôt du permis de construire, ERDF informe le client sur les procédures de raccordement afin de lui permettre de déposer sa demande de raccordement suffisamment en amont de la date de mise en service souhaitée.

Les aléas pouvant impacter la réalisation des travaux sont pris en compte dans cette démarche de façon à sécuriser la date de mise en service demandée par le client.

ERDF Champagne-Ardenne invite les clients à réaliser leurs démarches en ligne, ceci afin de leur donner la meilleure lecture possible sur les délais de raccordement et aussi leur permettre d'assurer via internet l'évolution de leur dossier.

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 (cf. note 1)

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 ».

Produits détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Recettes d'acheminement	2	130 669	134 640
Dont clients HTA		35 481	33 958
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		80 783	88 266
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		17 152	17 887
Dont autres		-2 746	-5 471
Recettes de raccordements et prestations		7 926	8 591
Dont raccordements	3	5 999	6 699
Dont prestations	4	1 928	1 892
Autres recettes	5	3 436	3 501
Chiffre d'affaires		142 032	146 733
Autres produits		19 072	21 340
Production stockée et immobilisée	6	13 649	15 324
Reprises sur amortissements et provisions	7	4 391	5 011
Autres produits divers	8	1 031	1 005
Total des produits		161 103	168 073

Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		90 448	91 522
Accès réseau amont	9	40 141	41 285
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	18 816	17 433
Redevances de concession	11	4 965	5 150
Autres consommations externes	12	26 525	27 653
Impôts, taxes et versements assimilés		5 936	6 136
Contribution au CAS FACE	13	2 777	2 788
Autres impôts et taxes	14	3 158	3 348
Charges de personnel	15	21 567	22 232
Dotations d'exploitation		25 815	27 326
Dotation aux amortissements DP	16	14 535	14 421
Dotation aux provisions DP	17	3 190	2 771
Autres dotations d'exploitation	18	8 090	10 133
Autres charges	19	2 511	2 627
Charges centrales	20	4 095	4 038
Total des charges		150 371	153 880

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Montant	21	-3 793	-634

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	22	14 525	14 828



Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

La plupart des charges et certains produits sont enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession.

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 ou du département ; c'est notamment le cas des agences de maintenance et d'exploitation des postes-sources ou des agences de conduite du réseau qui interviennent sur plusieurs départements.

Cette organisation vise également 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.

Pour ces raisons, la restitution d'éléments financiers d'exploitation au périmètre de la concession impose la répartition de certains montants collectés à un périmètre plus large que celui de la concession. Les charges ou les produits concernés sont alors ventilés sur la concession au moyen d'une clé conventionnelle.

On distingue trois niveaux de données :

- les données comptables enregistrées nationalement : elles sont réparties entre les Directions Interrégionales opérationnelles d'ERDF (DIR) au prorata de leurs activités respectives, avant d'être réparties entre les concessions de chaque DIR ;
- les données comptables enregistrées au niveau des DIR : elles sont réparties par clés vers les concessions en cas d'absence d'information native disponible au niveau concession ;
- les données disponibles directement à la maille de la concession ou de la commune.

Note 2 - 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 comprennent :

- l'acheminement livré et facturé aux clients aux tarifs réglementés et aux clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi que des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive ;
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 ;
- la variation de l'acheminement livré mais non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative). Il s'agit principalement de l'acheminement en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des produits.

Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation sont désormais prises en compte pour la restitution par concession des recettes de raccordement. Le dispositif mis en œuvre cette année se substitue au mode de répartition des recettes de raccordement selon la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR à laquelle elle est rattachée.

Note 4 - 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, comme les recettes d'acheminement.

Note 5 - AUTRES RECETTES

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité ERDF-GrDF, modifications d'ouvrages, études diverses.

Le principe de répartition retenu est la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges (matériel, main d'œuvre...) concourant à la création des immobilisations au cours d'un exercice donné.

La production stockée et immobilisée est affectée à la concession pour l'essentiel à partir de la localisation des investissements.

Note 7 - 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.

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

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

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

Note 9 - 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 (poste-source). La facturation est effectuée par poste-source en fonction du tarif d'acheminement en vigueur. Un poste-source est localisable au niveau d'une DIR mais peut alimenter plusieurs concessions.

Le critère de répartition de ce poste de charges est la consommation des clients sur le territoire de la concession.

Note 10 - 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 règlementairement d'acheter cette énergie.

Le critère de répartition de ce poste est la consommation des clients sur le territoire de la concession.

Note 11 - 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 (information dite « native »).



Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Les autres consommations externes regroupent les coûts d'exploitation liés aux achats de matériel et de prestations externes (dont des coûts liés aux investissements), aux redevances d'occupation du domaine public, aux variations de stock, ainsi que diverses charges de tertiaire (immobilier, systèmes d'information, recherche et développement) et de logistique. Ces valeurs peuvent contenir une part de coûts nationaux.

Elles sont réparties selon le nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

Le CAS FACE (Compte d'Affectation Spéciale « Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale ») est le compte d'affectation spéciale dédié à la gestion des aides pour l'électrification rurale.

Pour information, ERDF contribue à hauteur de 94% des besoins de financement du CAS FACE.

Ainsi, la valeur indiquée dans le tableau est la quote-part de la contribution ERDF au CAS FACE ventilée selon la formule suivante : (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 N-1) + (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 N-1).

Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs locaux (CFE, CVAE, Taxes foncières). Ne figurent pas dans ce poste, 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).

Ce montant est réparti au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

Il s'agit des charges de personnel des agents ERDF de la Direction Interrégionale Est réparties par concession. Le montant affecté à la concession tient compte des caractéristiques de la concession, en termes de linéaire de réseau, de nombre de clients et d'investissements (clé composite).

Note 16 - 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 concession (à l'exception des transformateurs).

Note 17 - 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 concession (à l'exception des transformateurs pour lesquels les dotations sont réparties en fonction du nombre de clients).

Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

Ce poste de charges correspond aux dotations d'exploitation relatives à l'amortissement des biens hors distribution publique et aux dotations aux provisions pour avantages au personnel (pensions...), aux provisions pour risques et litiges et pour dépréciation des comptes clients. Ces montants sont répartis par concession en proportion du nombre de clients.

Note 19 - AUTRES CHARGES

Il s'agit notamment de la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut ainsi que des charges sur créances clients devenues irrécouvrables.

Les « autres charges » sont réparties par concession en proportion du nombre de clients.

Note 20 - CHARGES CENTRALES

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF. Ce poste agrège des charges de différentes natures (notamment : consommations externes et charges de personnel) qui suivent les principes de répartition énoncés ci-dessus.

Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité, il est identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation).

Au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un agrégat intégrant une contribution à l'équilibre. Cet agrégat correspond à une quote-part du résultat d'exploitation avant impôt sur les sociétés d'ERDF, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession. Ainsi, la valeur de la contribution à l'équilibre calculée au titre de la concession représente la différence entre cet agrégat et l'écart entre les charges et produits constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.

La contribution à l'équilibre exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ERDF. Lorsque la contribution à l'équilibre est négative, le montant (en valeur absolue) figurant dans le tableau des éléments financiers de la concession représente un produit supplémentaire, à ajouter au total indiqué dans ce même tableau. Lorsque la contribution à l'équilibre est positive, il s'agit d'une charge supplémentaire, à ajouter au total des charges d'exploitation.

Au niveau global, la différence ressortant entre le total des produits et le total des charges de l'ensemble des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

La valeur de la contribution à l'équilibre constitue un lien essentiel entre les concessions car il est le socle de l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

Note 22 - 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 en note 1, 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	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	N/A	
Raccordements	Au prorata des recettes de raccordement enregistrées dans les systèmes de facturation	63 502 058	10,5%
Prestations	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	32 341 982	11,0%
Autres produits			
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	N/A	
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	45 556 421	11,0%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	9 137 726	11,0%

Charges à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers			
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	306 379 246	13,5%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	129 265 275	13,5%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients	237 449 855	11,0%
Impôts Taxes et versements assimilés			
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	24 169 063	11,5%
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients	33 325 853	11,0%
Charges de personnel	Clé composite Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients	226 393 676	10,5%
Dotations d'exploitation			
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	93 224 196	11,0%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	24 904 148	11,0%

N/A = Non Applicable

(*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (généralement, la DIR)

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.

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2013

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	199 374	78 651	120 723	289 581	44 497
Dont aérien	41 953	28 959	12 994	85 920	30 264
Dont souterrain	157 421	49 692	107 729	203 661	14 233
Canalisations BT	228 623	77 450	151 173	308 830	20 422
Dont aérien	31 102	18 731	12 372	55 711	3 560
Dont souterrain	197 520	58 719	138 802	253 119	16 862
Postes HTA/BT	57 115	32 611	24 504	81 446	9 058
Autres biens localisés	7 096	2 838	4 258	8 537	598
Branchements/ Colonnes montantes	133 596	44 102	89 494	177 087	15 232
Comptage	31 193	19 891	11 302	31 193	0
Transformateurs HTA/BT	21 365	10 947	10 418	30 668	4 844
Autres biens non localisés	3 280	1 785	1 495	4 514	858
Total	681 642	268 275	413 367	931 855	95 510

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 2013, 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.



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 a été lancé en 2011.

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

Ces modifications s'analysent comme des changements d'estimation pris en compte de manière prospective. Les impacts financiers liés à ces changements d'estimation ont été fournis dans les CRAC au titre des exercices 2011 et 2012.

Les travaux se sont poursuivis en 2013, en particulier sur les canalisations souterraines en Basse Tension et Moyenne Tension, et sont en cours à la date de publication du présent compte-rendu d'activité.

Compte tenu de l'avancement des différents travaux, il n'est pas anticipé de raccourcissement de la durée de vie des actifs immobilisés en général, étant observé toutefois que le plan d'amortissement des installations de comptage sera modifié si nécessaire pour tenir compte des décisions à venir dans le cadre du projet Linky.

La variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2013 pro-forma	Apports ERDF nets	Mises en service Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2013
Canalisations HTA	191 187	7 792	1 634	1 240	199 374
Dont aérien	42 065	127	18	257	41 953
Dont souterrain	149 122	7 665	1 617	983	157 421
Canalisations BT	219 329	3 881	6 198	786	228 623
Dont aérien	31 523	73	13	507	31 102
Dont souterrain	187 806	3 808	6 185	279	197 520
Postes HTA/BT	55 948	1 008	558	398	57 115
Autres biens localisés	6 857	914	21	696	7 096
Branchements/ Colonnes montantes	126 514	4 828	3 421	1 167	133 596
Comptage	31 083	817	0	707	31 193
Transformateurs HTA/BT	20 806	468	226	134	21 365
Autres biens non localisés	3 168	24	-1	-90	3 280
Total	654 892	19 731	12 057	5 038	681 642

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2013.

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.

Précisions : certains 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 (34 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.

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se poursuivent, s'agissant en particulier des transformateurs HTA/BT.



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 actifs et 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.

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	400 063	413 367	3,3%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	165 466	171 246	3,5%

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.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	94 556	100 157	5,9%

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.

Montant des droits du concédant (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	329 153	342 278	4,0%

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€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Provision		97 837	95 510

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.

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'investissements 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 2013 :

Montants des parts R1 et R2 (en €)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Part R1	650 317	663 356	2,0%
Part R2	4 314 815	4 487 113	4,0%

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire à compter du 1^{er} 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 bordereaux visés par ERDF au cours de l'exercice 2013 :

Montant de PCT	Montant (en k€)
Au titre des raccordements mis en service en 2012	870
Au titre des raccordements mis en service en 2013	0

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

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 FACE).

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2013 à votre département est le suivant :

Département	Montant (en k€)
MARNE	1 579

Les aides accordées sur cette base sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution à travers leurs contributions annuelles au CAS FACE, conformément à l'article L.2224-31 du CGCT. ERDF, principal contributeur, couvre environ 94 % des aides versées par le CAS FACE. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2013 s'est élevé à 355 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. La dotation allouée au SIEM pour l'année 2013 s'élève à **340 k€**.

Montant de la participation (en k€)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Article 8 « travaux environnement »	328	340	+4%

A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

ERDF entretient avec les autorités concédantes 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 représentants.

Les actions en faveur 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 ou pour la protection de la biodiversité, ERDF agit au plan local.

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

A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire

L'accompagnement des projets de territoire

Le concessionnaire contribue à la réalisation d'actions dans le cadre des opérations de rénovation urbaine à travers des conventions signées avec les collectivités territoriales en charge de ce type d'opérations. La contribution d'ERDF porte sur des aspects techniques et environnementaux. Cette démarche s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale.

ERDF ouvre ses portes au public et favorise l'enseignement local



Dans le cadre des Journées de l'énergie, ERDF a organisé les 29, 30 et 31 mars 2013 des « Journées Portes Ouvertes » au public de ses locaux situés à CHALONS-EN-CHAMPAGNE permettant de présenter la structure des ouvrages électriques ainsi que les différents métiers. Plus de 500 visiteurs se sont déplacé pour découvrir les réseaux, les comptages, la cartographie, l'ingénierie, les travaux sous tension, l'exploitation des réseaux électriques.

L'Académie des métiers d'ERDF, inaugurée le 25 octobre 2013 à CHALONS-EN-CHAMPAGNE permettra de former les agents aussi bien dans les domaines techniques de l'entretien des réseaux de distribution d'électricité, de l'installation et de la mise en service des compteurs électriques. Ces formations seront dispensées par des formateurs professionnels d'ERDF.

En partenariat avec le Lycée Roosevelt de REIMS, ERDF a élaboré une formation pédagogique destinée aux techniciens appelés à travailler dans les postes-sources.

L'accompagnement du développement de l'agglomération Rémoise

Accompagner vos projets

Outre le développement des zones d'activité à la périphérie de la Ville de REIMS, de nombreux projets de restructuration de quartier d'habitations ou de départs industriels laissant place à de nouveaux projets de constructions proches du centre Ville nécessitent cette année encore, de nouvelles puissances électriques conséquentes. Afin de satisfaire la demande des Aménageurs et de la Collectivité, ERDF effectue pour la seconde année, le changement de tension (CDT) HTA des réseaux souterrains et des postes DP ou Client. Ce CDT consiste à basculer les ouvrages d'une tension de 15 kV vers 20 kV.

ERDF, Acteur du développement sociétal des Territoires

Accompagner les projets du territoire

ERDF, partenaire majeur des collectivités locales a pour vocation de s'associer pleinement à leurs initiatives. C'est ainsi que, tout naturellement, l'entreprise est acteur des opérations de rénovation urbaine, à travers des conventions. Cette contribution porte sur des aspects techniques et environnementaux mais s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale tels que le programme ANRU (Agence Nationale pour le Renouvellement Urbain).

Actions d'insertion

ERDF a sollicité à diverses reprises, des structures d'insertion comme AMI (Association Marnaise d'Insertion), PISTE (Parcours d'Insertion Sociale par le Travail et pour l'Emploi) pour réaliser la remise en peinture de postes, le débroussaillage à proximité de postes ou d'organes de manœuvre.

AVANT



APRES



En 2013, ERDF a également pérennisé l'action de partenariat initiée en 2012 avec l'Association de Quartier d'Orgeval à REIMS CREADEV (Création et Développement) Ce quartier particulièrement sensible fait l'objet d'un renouvellement urbain très important et impacte plus de 600 familles en situation de précarité élevée. Les deux missions principales de ce partenariat s'articulent sur les économies d'énergie et la sécurité électrique avec une animation de proximité auprès des familles et des jeunes scolarisés.

ECO-CITOYENS
D'ORGEVAL

Orgeval est entré en rénovation depuis quelques années, maintenant. Des constructions de bâtiments dites BBC (Bâtiment Basse Consommation) permettent de faire baisser la consommations d'énergies.

Vous pouvez aussi agir directement sur la réduction des consommations d'énergie dans votre logement.

Grâce à une meilleure connaissance de bonnes pratiques d'utilisation et des changements de comportements, vous pourrez déjà réduire vos factures d'énergie.

Des équipements défectueux peuvent avoir un impact important sur vos consommations énergétiques (joints de fenêtres, flexibles de douche, bouche de ventilation...)

Pour ne pas gaspiller l'Energie Ayez les bons réflexes



Petit guide pour une consommation responsable



CREADEV



Actions d'insertion professionnelle et diversité



La volonté d'ERDF est d'embaucher 3 % des effectifs en alternance, tous niveaux de diplômes confondus. Les besoins spécifiques s'orientent vers les BAC Pro Electricité et Services, les BTS/DUT Electrotechnique et les diplômes d'Ingénieur. En 2013, ces métiers ont été présentés à l'occasion de deux temps forts : **le Forum pour l'emploi et les Nuit de l'orientation** avec plus de 120 jeunes rencontrés.

ERDF et le CCRB (Champagne Chalons Reims Basket) représentant les deux plus grandes villes de la Marne, ont organisé en novembre, une semaine complète de travail sur la réinsertion de jeunes en échec scolaire. 15 jeunes ont ainsi participé à différentes activités physiques (relooking et mise en forme) avec les joueurs et entraîneurs du Club de basket.

Des visites de chantiers ERDF ont été menées pour présenter les activités du réseau électrique et conduire vers l'alternance. Pôle Emploi a participé en appui d'ERDF à une simulation d'embauche et en conseil pour rédiger un CV afin d'aborder un entretien.

En 2013, de nouveaux apprentis ont été accueillis dans nos Unités de la Marne : 22 au sein de l'URE (Unité Réseau Electricité) et 3 au sein de l'UCF (Unité Clients Fournisseurs). Grâce à l'apprentissage, ils ont découvert le monde professionnel et acquis une formation de qualité reconnue. ERDF Reims Champagne a également embauché une personne en situation de Handicap.

Dans le cadre de ces réunions, ERDF a généralisé dans la mesure du possible, l'utilisation de structures d'ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail) ainsi que pour des aménagements paysagers de ses sites.

Précarité énergétique

ERDF a développé en 2013, l'outil PrécarITER permettant l'étude cartographique des données statistiques puis économiques au regard de la typologie de populations, de logements, de dépenses de transport etc...

Deux indicateurs sont particulièrement suivis :

- Le Reste à vivre, revenus disponibles après dépenses nécessaires (logement, nourriture...)
- Le Taux d'Effort Energétique.

Cet outil renforce le travail commun avec les Collectivités afin d'identifier les secteurs à risques de précarité.

La contribution à l'économie locale

Renforçant encore son engagement auprès des structures du secteur protégé, ERDF a, au cours de l'année 2013, acheté 120,8 k€ des prestations aux ESAT de la Marne (montant en augmentation de 13,7 % sur celui de l'année 2012).

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques du distributeur, ERDF déploie des actions de communication, de formation et de sensibilisation ciblées, en partenariat avec les services de l'État, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs.

ERDF faisant de la sécurité des tiers une priorité a également effectué de sa propre initiative une action de dépose de raccordement électrique de sites alimentés en HTA puis délaissés de toute activité ou d'occupant.

Une convention a été signée le 25 Novembre 2013 entre la Fédération de la Marne pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique (FPPMA 51) et ERDF visant à assurer la signalisation des points dangereux, à informer sur le risque électrique lors d'assemblées de la Fédération et à solliciter le travail en secteur protégé pour certains aménagements de rives.

Une convention a également été signée entre la FDSEA, la Chambre d'Agriculture et ERDF au salon de l'agriculture le 27 février, stipulant des engagements sur l'information réciproque de points noirs en terme de sécurité et des risques électriques.

ERDF est intervenue auprès d'une dizaine de classes de CM1/CM2 soit plus de 500 élèves ayant reçu une information sur ce qu'était l'électricité, les moyens de production et les risques liés aux installations.



MUIZON / Les élèves mis au courant

Et si on parlait de sécurité électrique ?

Sur une proposition d'ERDF, Valérie Gomard et Sandrine Husson se sont rendues à l'école élémentaire Marcel-Béné de Muizon, à la rencontre des CE2, CM1 et CM2, en compagnie du maire de la commune, Germain Renard. Elles leur ont présenté et détaillé par le biais de projections la manière de produire de l'électricité, de l'utiliser et d'évaluer les risques encourus à son utilisation.

Mieux que de résumer ce qu'ont pu en tirer les élèves de Madame Dauchez et de Monsieur Quesada, la classe de CE2 de Madame Bourin a écrit un condensé de leurs impressions et ce qu'ils ont pu en retenir (reproduction fidèle de leur commentaire) :

« Jeudi 27 juin, deux dames d'ERDF sont venues dans nos classes nous parler de l'électricité. C'est une énergie invisible, inodore et dangereuse. Il existe différentes manières de la fabriquer : les centrales nucléaires, les éoliennes, les barrages, les panneaux solaires et même les déchets ! On s'en sert pour se chauffer, s'éclairer, faire fonctionner les appareils électriques et pour recharger les batteries.



Il y a des précautions à prendre pour ne pas se blesser : ne pas utiliser d'appareils électriques à proximité de l'eau, ne pas avoir les mains humides pour brancher ou débrancher un

appareil électrique, bien brancher les appareils (ne pas multiplier les multiprises !), ne pas aller sous un arbre lorsqu'il y a un orage et ne pas ouvrir ni jouer avec les armoires électri-

ques. Nous avons pu poser des questions. Nous sommes contents, car nous avons appris plein de choses, et les dames nous ont offert un livret sur ce que l'on a vu. »



A.5.2 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	
	2012	2013
En agglomération	99 %	100 %
Hors agglomération	100 %	100 %
En zone classée	100 %	-
Total	99 %	100 %

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

Pour l'année 2013, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du SIEM s'est élevée à **340 k€**.

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

Localisation des travaux	Versements ERDF (en k€)
CHALONS-EN-CHAMPAGNE Avenue de Paris	160,3
REIMS Secteur Maison Blanche	165,5
SUIPPES Avenue Général Leclerc	14,2

Remplacement des transformateurs vieillissants

Autre problématique majeure liée à l'environnement, la subsistance de transformateurs contenant certains fluides inadaptés. ERDF Champagne-Ardenne a poursuivi l'action déjà engagée en application de la réglementation visant à supprimer les transformateurs contenant du PCB (Polychlorobiphényles) ; **213 transformateurs ont ainsi été remplacés et traités sur toute la région Champagne-Ardenne, dont 94 sur le département de la Marne.**

Une opération d'envergure contribuant à limiter les risques de pollution de notre environnement.

Autres actions en faveur de l'environnement et de la biodiversité

- Intégration de nos installations industrielles dans le cadre de la biodiversité
- Equipement de nichoirs sur certains postes sources, nichoirs réalisés par l'ESAT de Reims/Murigny
- Diagnostic et conseils pour établir un refuge LPO sur le site de Reims Saint Charles
- Renforcement de plusieurs transformateurs de postes sources sur le département dont celui de Saint Brice livré par voie navigable. Cette livraison organisée par voie fluviale a permis la livraison de 3 transformateurs sur la Marne et l'Oise évitant ainsi un cheminement routier de 3 camions plateau.

Marne : un transformateur livré par péniche !

Le 30 juillet dernier, un nouveau transformateur dédié au poste source Saint-Brice à Reims est arrivé par voie fluviale depuis Lyon. Une première dans la région !



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



1. Les indicateurs de suivi de l'activité	67
1.1 Le réseau et la qualité de desserte	67
Situation globale du réseau au 31/12/2013.....	67
Les ouvrages mis en service en 2013.....	68
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	69
Les départs en contrainte de tension	70
1.2 Le raccordement des clients	71
Le raccordement des consommateurs	71
Le raccordement des producteurs.....	71
1.3 La qualité des relations et des services.....	72
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	72
Les autres indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau	73
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013	74



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

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2013

Réseau HTA (en m)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Réseau souterrain	2 652 953	2 796 595	5,4%
Réseau torsadé	25 847	25 707	-0,5%
Réseau aérien nu	3 446 658	3 415 059	-0,9%
Réseau total aérien	3 472 505	3 440 766	-0,9%
Total réseau HTA	6 125 458	6 237 361	1,8%
Taux d'enfouissement HTA	43,3%	44,8%	

Postes HTA/BT (en nb)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Postes type rural	3 542	3 563	0,6%
Postes type urbain	2 140	2 149	0,4%
Total postes HTA/BT	5 682	5 712	0,5%
Dont postes sur poteau	1 463	1 430	-2,3%
Dont postes cabines hautes	218	207	-5,0%
Dont postes cabines basses	683	671	-1,8%
Dont autres postes	3 318	3 404	2,6%

Nota : La classification « rural » ou « urbain » du poste est fonction du régime rural ou urbain (au sens INSEE) de la commune sur le territoire de laquelle il est situé. Par ailleurs, le sous total "Dont autres postes" comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble.

Réseau BT (en m)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Réseau souterrain	2 907 729	2 997 479	3,1%
Réseau torsadé	1 383 963	1 355 319	-2,1%
Réseau aérien nu	355 846	338 939	-4,8%
Dont fils nus de faibles sections	55 044	52 956	-3,8%
Réseau total aérien	1 739 809	1 694 258	-2,6%
Total réseau BT	4 647 538	4 691 737	1,0%
Taux d'enfouissement BT	62,6%	63,9%	

Départs alimentant la concession	2012	Concession	
		2013	
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	60	61	
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	4	4	

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé



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 tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	1 165	1 094	899
> 10 ans et ≤ 20 ans	930	1 118	1 067
> 20 ans et ≤ 30 ans	1 424	1 839	1 286
> 30 ans et ≤ 40 ans	1 282	208	1 096
> 40 ans	1 435	433	1 364

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 2013

En 2013, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	170 386	92 150
Torsadé	0	0
Aérien nu	150	0
Total	170 536	92 150
Dont pour information		
<i>Extension</i>	55 152	59 182
<i>Renouvellement⁵</i>	17 675	10 285
<i>Renforcement</i>	97 709	22 683

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	45 582	27 234
Torsadé	1 584	962
Aérien nu	0	0
Total	47 166	28 196
Dont pour information		
<i>Extension</i>	21 978	14 434
<i>Renouvellement</i>	20 144	11 223
<i>Renforcement</i>	5 044	2 539

⁵ L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

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

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	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	3,2	4,1	27,8%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,2	1,9	63,7%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,1	1,2	16,3%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	9,3	8,1	-12,4%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,5	1,4	-10,7%
<i>Dont réseau souterrain</i>	2,7	3,2	18,9%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	627	636	1,4%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	410	505	23,2%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	627	655	4,5%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	231	392	4,5%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	396	263	-33,6%
Temps moyen	16	11	-33,1%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	59	1 162	1869,5%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	0	1 017	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0		-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	22 876	35 126	53,5%
<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>	7 891	24 793	214,2%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 729	16 504	342,6%

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).



La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	0,6	0,9	35,1%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1,2	1,7	43,4%

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 %)	2012	Concession	
		2013	
Taux de départs BT > 10 %	0,2%	0,2%	
Taux de départs HTA > 5 %	4,3%	2,7%	

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

1.2 Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

En 2013, l'activité de raccordement d'ERDF a diminué de 6 %, conséquence de la baisse continue des permis de construire enregistrée en 2012. Cette baisse a été particulièrement marquée pour les raccordements individuels du marché grand public (-11 %). Elle est plus réduite pour les raccordements d'immeubles et de lotissements (-1 %).

L'année 2014 ne devrait pas voir de redressement sensible de cette activité.

En région Champagne-Ardenne, les demandes de raccordement des clients particuliers et professionnels ont globalement baissé de 21 % et de 15 % pour la Marne.

Concernant plus spécifiquement les immeubles et lotissements, on n'observe pas de baisse significative ; la situation y est globalement stable par rapport à 2012.

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

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 833	1 550	-15,4%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 596	1 347	-15,6%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	58	26	-55,2%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	179	177	-1,1%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	95	87	-8,4%
En HTA	4	13	225,0%

Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, le nombre d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 14 % par rapport à 2012, avec 21 000 mises en services enregistrées en 2013.

Au niveau de la région Champagne-Ardenne, et après un premier semestre en augmentation, les raccordements de producteurs ont globalement baissé de 12% et de 11 % pour le département de la Marne.

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 :

Raccordement d'installations de production individuels neufs réalisés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	329	300	-8,8%
Raccordements avec adaptation de réseau	6	6	-

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 2013, 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 2013 sont commentés dans la partie A.3 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2012

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2012	2013
Clients « Particuliers »	93,6%	87,9%
Clients « Professionnels »	91,2%	90,3%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région	
	2012	2013
Clients C2-C4 (BT et HTA)	82,6%	89,0%
Clients « Entreprises » CARD HTA	86,4%	92,4%

La gestion des réclamations

Au périmètre de la concession, les réclamations se décomposent de la manière suivante sur le segment des clients particuliers :

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2012	2013
Raccordements	5,2%	3,6%
Relève et facturation	52,6%	53,3%
Accueil	0,9%	1,6%
Interventions techniques	24,7%	21,0%
Qualité de la fourniture	16,5%	20,4%
Total	100,0%	100,0%

Le Service National des Utilisateurs du Réseau 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.

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

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2012	2013
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	95,9%	95,1%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,3%	98,4%

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs



la liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2013 dans le domaine des raccordements est disponible dans le CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité.

Les travaux au service de la performance du réseau



la liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2013 de la performance du réseau est disponible dans le CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité.

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires



la liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2013 dans le domaine des exigences environnementales et réglementaires est disponible dans le CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité.



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



B.1 Vos interlocuteurs chez EDF	78
B.2 Les évolutions législatives et réglementaires	82
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente	82
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013	84
B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu	86
B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 ^{er} janvier 2013	86
B.3 La relation clientèle	87
B.3.1 La proximité avec les clients	87
B.3.2 La qualité des relations et des services	90
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	92
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	97
Focus sur la loi Brottes	98
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	99
B.4.2 Une organisation adaptée	101
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux	102
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat	102
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	103



B.1 Vos interlocuteurs chez EDF

Jérémie BAUDOU

Directeur du Développement Territorial EDF Champagne-Ardenne

2 rue Saint Charles
51100 REIMS

Mobile : 06 60 35 48 24
jeremie.baudou@edf.fr

Jean-Luc LANCE

*Référent Concession & Canal Physique
Direction Commerce Est*

Agence de Saint Léon
5 rue Saint Léon
54000 NANCY

Fixe : 03 83 94 84 00
Mobile : 06 80 35 37 14
jean-luc.lance@edf.fr

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Agnès BLAIN	Correspondant Solidarité	03 24 33 22 41 06 63 67 16 12	agnes.blain@edf.fr
Emmanuel GALOUYE	Responsable des Ventes Collectivités Territoriales	03 54 00 14 74	emmanuel.galouye@edf.fr
Eric FRANCOIS Franck BOURGEOIS Alexandra GERMAIN	Attachés Commerciaux/ Bailleurs Sociaux	03 26 04 90 30	edfcollectivites-est@edf.fr
Emmanuel EMILIEN Delphine BARAT Sophie BAILLET Marie-Christine BAALI Nawelle BENTAYEB	Interlocuteurs Gestion	03 26 04 90 30	edfcollectivites-est@edf.fr

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

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés est assurée par la Direction Commerciale Régionale en région EST (Alsace, Champagne-Ardenne, Bourgogne, Franche-Comté et Lorraine)

Elle assure la relation contractuelle avec :

- les clients Particuliers et les clients Professionnels (artisans et commerçants facturés au Tarif Bleu)
- les clients dits «PME-Pro» (PME, clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu)
- les clients dits «Grandes Entreprises» et « Grands Comptes »
- les clients dits «Collectivités» (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux).

La Direction Commerciale Régionale EST porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies, dont la mise en œuvre du « Tarif de première nécessité » (TPN) et sa participation aux Fonds de Solidarité Logements (FSL).

La relation contractuelle s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

Pour les clients particuliers

- un réseau de 4 centres d'appels et de 19 boutiques, répartis sur tout le territoire de la région EST, pour accueillir les clients particuliers et professionnels
- une agence en ligne sur Internet www.edf.fr
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation
- 1 Pôle Solidarité régional pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté. Pour chaque département, un correspondant solidarité est en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS.

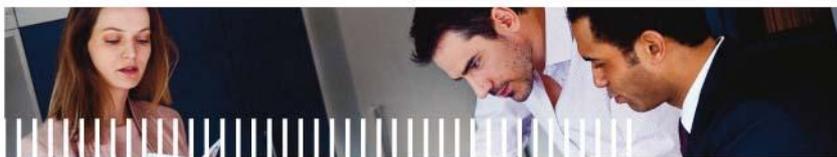
Pour les clients entreprises et collectivités locales :

- des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients spécifiques « professionnels », « entreprises »,
- un réseau de chargés de services clients dédiés aux entreprises et collectivités locales et répartis sur le territoire de la région EST. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux, téléphone, mail, courrier, et 2 sites internet www.edfentreprises.fr et www.edfcollectivites.fr. Ils 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 collectivités locales et territoriales pour leurs apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. **Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié**

Contacts sur votre département (prix d'un appel local)

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 n° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 n° vert solidarité 0800 333 123 n° vert TPN	Les clients « Solidarité »	Information, orientation
0 810 810 113	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
39 29	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat
03 45 81 00 60	Les clients Collectivités Locales et Bailleurs Sociaux	Déménagement, contrat, facture
0 810 333 378	Les clients « Entreprises et Professionnels »	



➤ **Les points d'accueil physique sur votre département**

Points d'accueil	Horaires	Sites
Boutique	9h30 – 12h30	20 Rue du Fg St Antoine 51000 CHALONS EN CHAMPAGNE
Boutique	14h – 17h45	23, Cours Langlet 51000 REIMS
Points Services		8 rue Léon JOLLY 51120 SEZANNE 25 Place d'Armes 51308 VITRY LE FRANCOIS
Point RSP (Relais Services Publics)		23 rue du Radet 51290 SAINT REMY EN BOUZEMONT Rue Lombard 51250 SERMAIZE LES BAINS 98 rue de Choiset 51300 LOISY SUR MARNE

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

En tant que concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) (Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert) et raccordés au réseau de distribution de la concession.

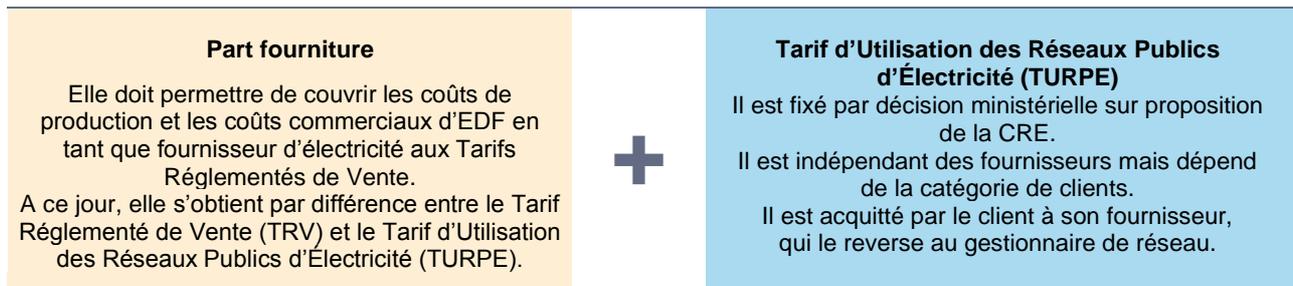
Rappelons que les TRV applicables dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

- 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.

Le choix est aujourd'hui ouvert à tous les clients :

- de rester ou de retourner (dans certaines conditions décrites ci-après) aux tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics,
- ou d'exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec un fournisseur d'électricité.

Tarif Réglementé de Vente (TRV)



Le client règle tous les éléments de la facture au fournisseur d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente.

Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », les clients qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relèvent plus du périmètre de la concession. À titre transitoire, les modalités de contrôles prévues par la loi sont en cours de définition.

B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente

La fin des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité : quels sont les contrats concernés ?

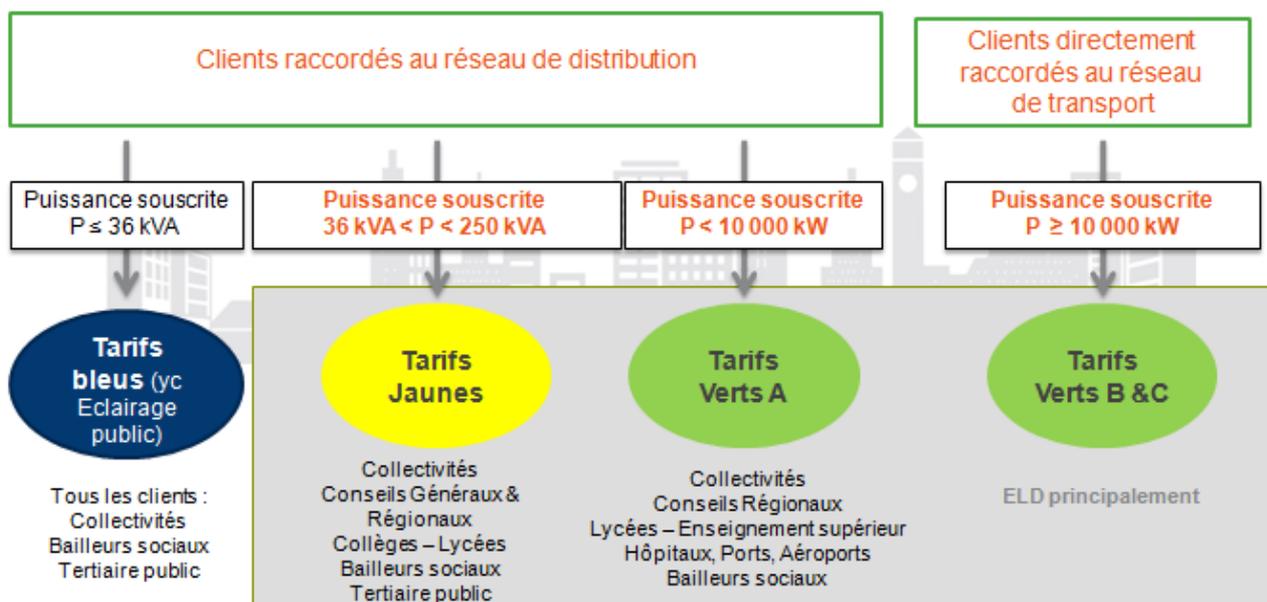
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus (puissance souscrite ≤ 36 kVA) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA.

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des tarifs régulés de vente d'électricité pour tous les contrats de fourniture supérieurs à 36 kVA de puissance à compter du 1^{er} janvier 2016.

À partir de cette date, les collectivités territoriales concernées devront avoir remplacé leurs contrats de fourniture aux tarifs régulés fixés par les pouvoirs publics par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs, d'énergie en concurrence.

Les collectivités territoriales ont jusqu'à la fin de l'année 2015 pour choisir leur fournisseur en organisant les appels d'offres nécessaires.

Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?



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

Réversibilité

La loi NOME redéfinit les règles de la réversibilité c'est-à-dire la possibilité de retour aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'un site passé aux offres de marché :

	Possibilité de bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA⁶	Offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

La loi NOME a permis de transposer la directive 2003/96/CE du 27 octobre 2003 visant à harmoniser la fiscalité européenne. Les taxes sur l'électricité sont désormais proportionnelles à la quantité d'électricité consommée et non plus au montant de la facture. Trois nouvelles taxes sur la consommation finale d'électricité ont été mises en place au 1^{er} janvier 2011.

Deux taxes sont instituées au profit des collectivités territoriales en remplacement des anciennes taxes locales sur l'électricité :

- la Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE), dont le produit est reversé aux communes, aux syndicats ou aux départements agissant au titre de leur compétence d'autorité organisatrice de la distribution publique en lieu et place des communes ;
- la Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité (TDCFE) dont le produit est reversé aux départements ;

Une taxe entièrement nouvelle est en outre instituée au profit de l'Etat :

- la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) dont le produit est reversé à l'État s'appliquent aux consommations supérieures à 250 kVA.

Les textes d'application de la loi NOME prévoient que seuls les syndicats avec la compétence d'Autorité Organisatrice de la Distribution publique d'Électricité (AODE) peuvent désormais percevoir les taxes en lieu et place des communes de moins de 2 000 habitants. Cette disposition a été effective au 1^{er} janvier 2013, l'année 2012 étant considérée comme une année de transition.

Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des « Taxe Communale et Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité » (coefficient multiplicateur, tarifs) ainsi que les bénéficiaires pour la taxe communale sont disponibles sur le site www.impots.gouv.fr.

⁶ PS : Puissance souscrite

B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1^{er} août 2013 :

- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus résidentiels,
- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus non résidentiels,
- 2,7 % en moyenne pour les Tarifs Jaunes,
- 0 % en moyenne pour les Tarifs Verts.

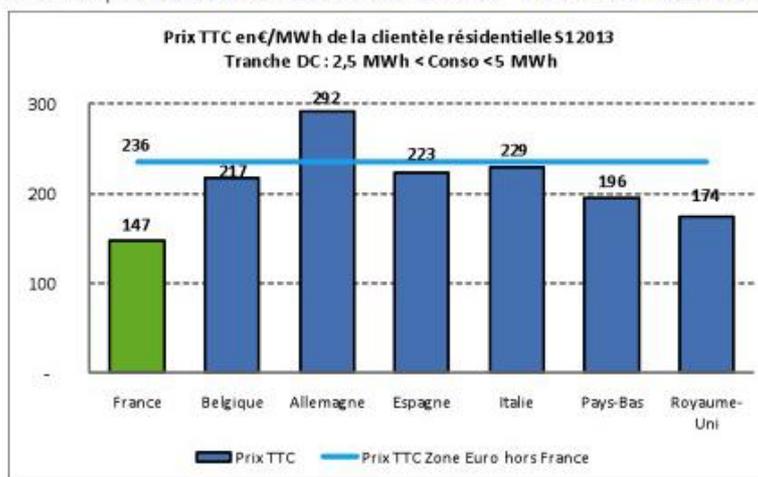
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) comprend l'évolution du 1^{er} août 2013 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE).

Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement ont été différenciées afin de mieux refléter les coûts réels de l'électricité par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

Ce mouvement tarifaire, dit « en structure », se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation.

- Pour les clients particuliers au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est de 5 % HT, soit 4 % TTC en moyenne, représentant 2,4 € TTC par mois en moyenne.
- L'évolution moyenne sur la facture est de 5 % HT, soit 3,9 % HTVA, soit 3,9 € HTVA par mois pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu.
- L'évolution moyenne sur la facture est de 2,7 % HT, soit 2,2 % HTVA pour un client au Tarif Jaune (Entreprise ou Collectivité).
- L'évolution moyenne sur la facture est de 0 % HT, soit 0 % HTVA pour un client au Tarif Vert (Entreprise ou Collectivité).

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel consommant 4.96 MWh par an estimée à partir de la publication de prix Eurostat S1 2013 : $147 \text{ €/MWh} \times 4.96 \text{ MWh} = 729 \text{ € TTC / an}$.



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013.

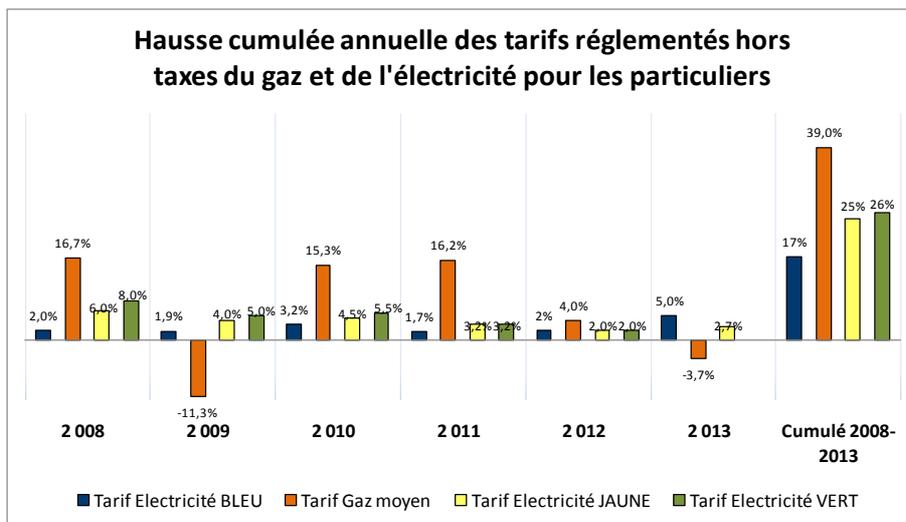
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

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

Même en prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné supra, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 50 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 12/12/2013).

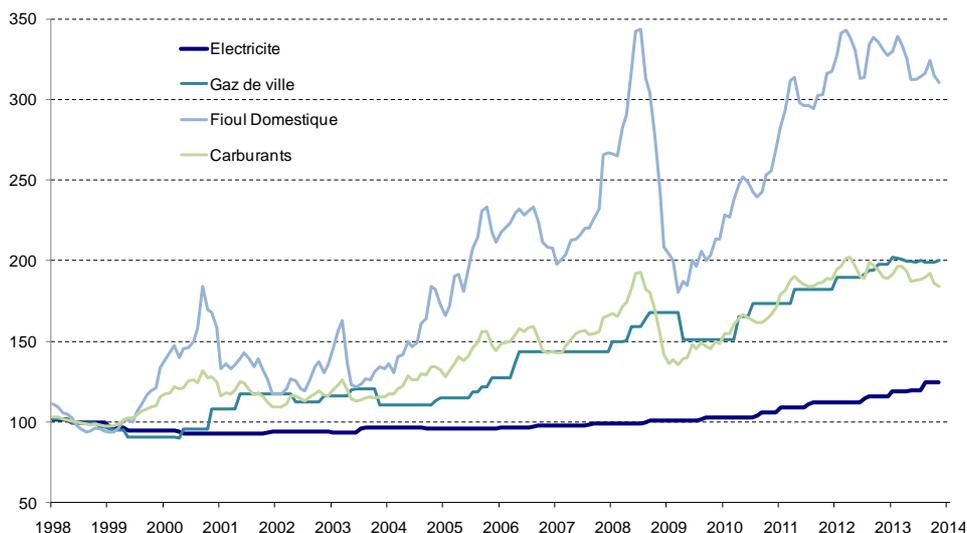
Le consommateur d'électricité français bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions du prix des autres énergies en France.

De plus, EDF accompagne ses clients Particuliers, Professionnels, Entreprises et Collectivités publiques, dans la maîtrise de leur facture d'électricité, avec ses services de gestion de la facture et de l'efficacité énergétique.



Source : données Observatoire des marchés de détail de la CRE T3 2013, calculs EDF pour les hausses cumulées
 TRV Gaz : hausse moyenne HT des tarifs en distribution publique
 TRV Electricité : hausse moyenne HT de tous les TRV

Indices du prix des ressources énergétiques des ménages : Janvier 1998 - Novembre 2013 (base 100 en 1998)



Graphique construit à partir de données INSEE (mensuel, ensemble des ménages, Métropole, base 1998) - Décembre 2013





B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu

Les Conditions Générales de Vente (CGV) d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » sont révisées périodiquement afin d'améliorer et de moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et réglementaires (arrêté « facture », automatisation du TPN).

Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs agréées et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). Une réunion de concertation s'est tenue le 30 mai 2013 entre EDF et la FNCCR.

Parmi les modifications les plus notables, on notera :

- Les précisions apportées sur la souscription et la résiliation des contrats, la facturation (modalités de facturation et de paiement), les délais de remboursement et la protection des données personnelles,
- La suppression des frais de rejet de prélèvement,
- L'application effective de pénalités de retard dont le montant ne pourra être inférieur à 7,5 €.
- Tous les clients ont reçu leurs nouvelles CGV au cours du second trimestre 2013.

Les nouvelles CGV sont entrées en vigueur au 1^{er} février 2014.

B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1^{er} janvier 2013

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 et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du TPN et les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

La CSPE a évolué le 1^{er} janvier 2013 et est passée de 10,5 €/MWh à 13,5 €/MWh.

L'évolution de la CSPE représente 3 € HT/MWh pour l'ensemble des consommateurs d'électricité. Cette évolution s'est traduite pour les clients « Résidentiels » au tarif réglementé de vente par une augmentation de leur facture annuelle d'environ 18 € TTC sur la base du TRV du 23 juillet 2012, soit une hausse moyenne de 2.5 % de leur facture TTC.

B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

L'évolution des attentes de nos clients et de leurs comportements (75 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux de communication (internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant à ses clients de joindre un interlocuteur à tout moment, par internet ou en utilisant leur téléphone mobile, ainsi que par des moyens plus traditionnels.

Nos clients peuvent ainsi nous joindre par téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 21 h. Ils peuvent également nous contacter via les e-services. Plus de 7,7 millions de clients possèdent leur espace client en ligne sur notre site Internet, qui leur permet 24h/24 d'accéder à leur compte en ligne, de demander la mise en service de l'électricité dans leur logement et d'effectuer des actes de gestion de leur contrat en toute sécurité. La moitié des transactions réalisées avec EDF le sont aujourd'hui sur Internet.

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. L'Union nationale des Points d'Information et de Médiation Multiservices (PIMMS) a d'ailleurs reçu le Prix de l'innovation sociale dans le cadre des Palmes de la Relation Client.

• **Les canaux automatisés** offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils permettent aux clients :

- D'accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité,
- De 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,
- De souscrire et/ou résilier leur contrat.

Ces services sont essentiellement disponibles sur le site internet d'EDF mais également sur le Serveur Téléphonique Interactif accessible via un Numéro Vert (consultation du solde de la facture, relevé de compteur, règlement de facture).

Les nouveautés 2013 relatives aux canaux automatisés :

- Le site **particuliers.edf.com** a été refondu en mars pour appliquer la nouvelle charte graphique EDF et pour le rendre accessible sur l'ensemble des terminaux (fixe, tablette et mobile). Le parcours de souscription de contrat en ligne a été simplifié pour faciliter les démarches des clients en cas de déménagement. La page d'accueil a été revue pour valoriser les fonctionnalités les plus utilisées de l'espace Client : consulter et payer sa facture, transmettre son relevé de compteur. A venir prochainement : la possibilité pour les clients de faire leur réclamation sur internet.
- L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités aux mobinautes. Ils peuvent désormais créer directement leur espace Client depuis l'application, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients Facture Électronique peuvent consulter leurs factures en format PDF. Un site mobile transactionnel sera lancé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.
- Sur le site **mamaisonbleucieledf.fr**, des contenus sur les éco-gestes ont été mis en ligne dont un simulateur permettant aux clients d'obtenir une liste d'éco-gestes personnalisés par rapport à leur situation. Le parcours de demande de devis auprès des Partenaires Bleu Ciel a été simplifié. Un forum de discussion a été lancé au mois de novembre. Ce forum permet aux internautes, aux experts EDF et aux Partenaires Bleu Ciel d'échanger sur les économies d'énergie.



- **Le canal téléphonique** offre à nos 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 nos clients et trois numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de première nécessité en électricité et du Tarif spécial de Solidarité pour le gaz naturel.
- **Le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 105 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (développé ci-après).

En complément, EDF dispose, au sein de sa Direction Commerce, **d'une filière dédiée à la Solidarité** permettant de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients. EDF affirme ainsi 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.

La présence physique au travers de différents réseaux de points de contact avec les clients

Constitué de **105 implantations** réparties sur le territoire national, le réseau des « Boutiques EDF » répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

Par un réseau de points services à la Poste et en Mairie :

Les services d'EDF sont présents dans 403 Points Services, principalement des bureaux de Poste (368 sites) ou des locaux de collectivités territoriales (35 sites). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite, via un téléphone mis à disposition, avec un conseiller EDF. Les clients d'EDF peuvent payer leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste, grâce à la convention CASH COMPTE signée entre LA POSTE et EDF.

Par ses engagements dans le 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 les démarches administratives.

EDF est partenaire de 170 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. EDF assure la Présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

EDF est signataire avec l'État, ainsi que 8 autres opérateurs, dans le cadre du protocole CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire), d'un accord « + de Services au Public », accord partenarial visant à accroître l'offre et la mutualisation de services en zone rurale. Les 22 contrats départementaux, dont 21 en métropole, sont tous signés depuis début 2013.

Cette expérimentation, dotée par l'État, a permis de favoriser la mutualisation d'une offre de services dans les territoires peu denses de ces départements.

La diversité du réseau permet de répondre à la **multiplicité des situations, des profils et des demandes des clients.**



B.3.2 La qualité des relations et des services

EDF a lancé 8 engagements clients « EDF & MOI », dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et concrètes aux attentes de ses 24,7 millions de 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.

Les 8 engagements EDF & MOI pour les particuliers.

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 écouter pour mieux vous conseiller
5. Vous aider à mieux consommer
6. Vous rembourser sans traîner
7. Vous donner toujours une réponse en cas de réclamation
8. Vous aider dans les moments difficiles

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 d'accueillir et de traiter toutes leurs réclamations, y compris, si le client le souhaite, celles en relation avec le distributeur lorsque ce dernier est en cause.

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,...) ;
- 1/3 des cas relèvent uniquement du distributeur ERDF (qualité de fourniture, raccordement, relève,...) ;
- 1/3 des cas portent sur des thématiques autres (montant des factures, mise en service/résiliation,...).

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. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour. Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier ou via le réseau de « Boutiques EDF » auprès de son conseiller clientèle :

- si ce dernier peut traiter la demande, la réponse est immédiate ;
- dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être pris auprès du distributeur, elle est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Dans le cas où le client ne serait pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel de sa réponse auprès :

- du Service Consommateurs dans un premier temps ;
- du Médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Ainsi, sur un volume de 290 000 réclamations écrites enregistrées en 2013 sur les marchés « Particuliers et Professionnels », environ 29 000 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

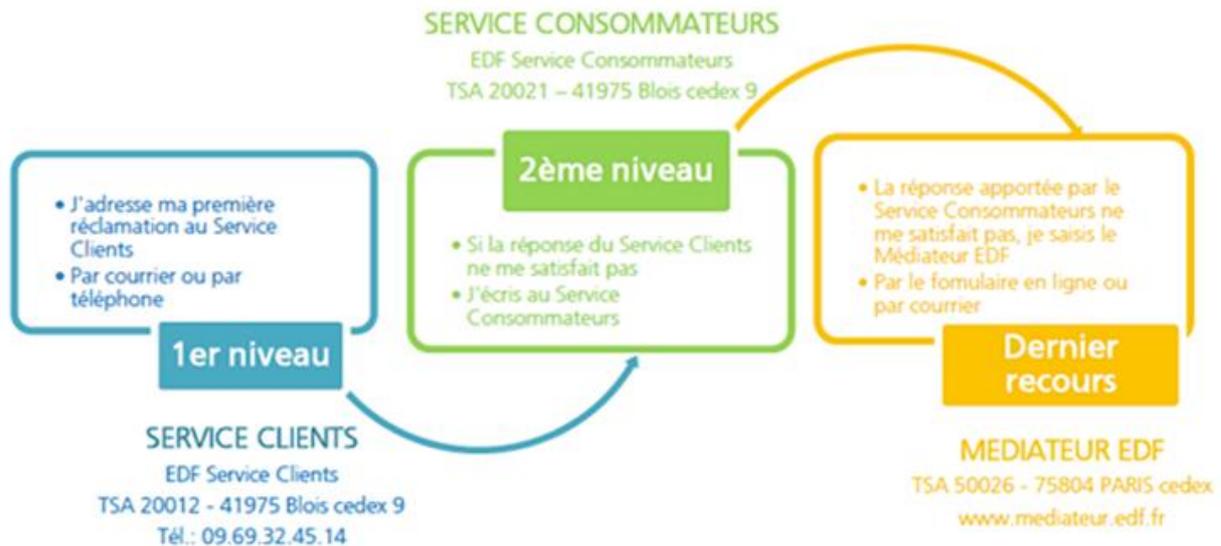
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Quelques données clés

Depuis le début de l'année 2013 :

- plus de 85 % des réclamations orales sont traitées immédiatement, lors de l'appel du client ;
- le taux de traitement sous 30 jours est de 85 % ;

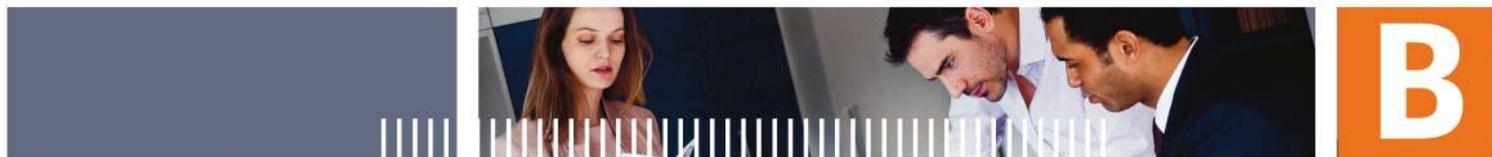
Les 3 instances de traitement des réclamations au sein d'EDF



- plus de 37 % des clients sont très satisfaits du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients).

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a amplifié les actions suivantes en 2013 :

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients faisant le choix « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- poursuite des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations ;
- pilotage serré, dans le cadre de la politique de visibilité lancée fin 2012, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé (88 % de respect) par la mise en place d'un nouvel outil de distribution et de suivi de l'activité correspondante ;
- amélioration de la visibilité des modalités d'expression des réclamations pour les clients sur des supports tels que factures et site internet « Particuliers » d'EDF ;
- suivi mensuel de l'engagement : « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamations » de la politique d'engagement « EDF et MOI » pour les clients « Particuliers » ;
- réflexions et expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les canaux digitaux : réseaux sociaux, sites internet, Chat...



B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la fourniture aux Tarifs Réglementés de Ventes (TRV)

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients « Particuliers », les clients « Professionnels » (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants) facturés au Tarif Bleu, les Collectivités locales, les Entreprises (PME, PMI, Entreprises tertiaires...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » ainsi que la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF 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.

Afin de permettre une meilleure exploitation de ces enquêtes, notamment sur la clientèle des « Particuliers », EDF a par ailleurs fait évoluer son dispositif en augmentant significativement le nombre de clients interviewés et en cherchant à réaliser l'interview au plus près du contact.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF. Afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats, cet indicateur est mesuré au niveau national et au niveau de chacune des entités régionales de la Direction de Marché des Clients Particuliers et de la Direction de Marché Entreprises & Professionnels.

La production de cet indicateur 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 erronés avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation clients (front et back office) est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale d'EDF Commerce sans différenciation géographique ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

Les clients particuliers

En 2013, le niveau de satisfaction des clients particuliers continue de progresser et consolide la forte hausse de 2012.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV (en %)	2012	2013
EDF Région EST	89,1%	91,3%

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

Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2013, 1 302 collectivités locales ont été 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 généraux.

L'indicateur de satisfaction est calculé aux niveaux national et régional, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités locales » 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 donnés, la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2013, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF « Collectivités » se maintient à un niveau élevé avec 83% de clients satisfaits.

Les collectivités locales apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués, la qualité de la facturation. Les collectivités territoriales attendent qu'EDF « Collectivités » les informe sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les services permettant de réaliser des économies d'énergie.

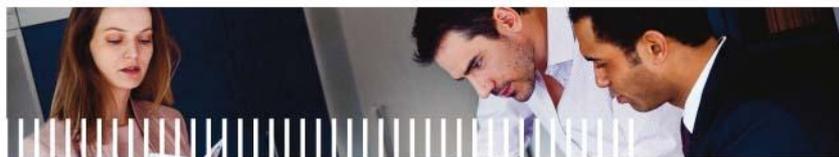
Satisfaction des clients collectivités locales aux TRV (en %)	2010	2011	2012	2013
EDF Région EST	82%	82%	82%	83%

Au cours de l'année 2013, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités locales » sur le territoire de la concession :

- Plus de 1,5 millions d'e-mails et 14 527 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2013 pour informer les collectivités locales sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes ;
- Sur www.edfcollectivites.fr : en 2013, plus de 500 000 visites ont été comptabilisées soit une progression d'environ 5 % par rapport à 2012. L'année 2013 est restée sous le signe de l'innovation avec une refonte complète de l'ergonomie de l'espace visiteur du site afin d'apporter une navigation plus efficace et pertinente et une refonte complète de la page d'accueil et l'ajout de nouvelles rubriques comme « Territoires durables ».

Un « espace Client » repensé avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités ; relève des index, visibilité des factures Tarifs Verts migrés sur 36 mois, programmation de notifications email et sms à l'entrée dans les périodes de relève d'index, changement d'adresse payeur, visualisation de l'ensemble des demandes en cours, génération d'un bilan annuel de consommation. Et enfin, une nouvelle version de la rubrique ville 3D offrant la présentation animée des offres. Les utilisateurs ont pris de bonnes habitudes avec leur site et 72 % d'entre eux le plébiscitent.

En complément, mensuellement la newsletter électronique Commun'idée a été envoyée à 1 525 050 exemplaires : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets : elle est très bien perçue par les lecteurs.



Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 les actions suivantes :

- continuer et enrichir les rencontres d'informations des collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité et sur les évolutions du marché de l'énergie ;
- accroître la disponibilité, la compétence et la proximité de l'interlocuteur EDF ;
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie ;
- améliorer le traitement des réclamations et particulièrement les réclamations de nature technique, émises par les collectivités.

Les clients « Entreprises »

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des entreprises : 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 » 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 2013, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est stable à 77 % sur le plan national, malgré un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.

Les clients « Entreprises » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur et la qualité de la facturation. Ils attendent qu'EDF intensifie l'information, apporte davantage de conseils pour maîtriser leur consommation d'énergie et prenne l'initiative d'informer le client sur le traitement de leurs demandes.

Satisfaction des clients Entreprise aux TRV (en %)	2010	2011	2012	2013
National	73%	74,2%	77%	77%

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

Au cours de l'année 2013, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » sur le territoire de la concession :

- la communication et l'information par courrier et par e-mail ce sont poursuivies en 2013 : environ 650 000 courriers et plus de 2,7 millions d'e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes ;
- les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques et sur des offres gaz compétitives ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- les évolutions de l'espace visiteur de www.edfentreprises.fr ont permis l'amélioration du confort et de la navigation : 1,13 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2013, soit des niveaux de performance identiques à 2012 ;
- la newsletter électronique « Energie-news » envoyée tous les deux mois. Preuve de son succès, sa diffusion a quasiment doublé pour atteindre 2,133 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 les actions suivantes :

- accompagner et informer nos clients sur les évolutions du marché de l'énergie, en particulier la fin des Tarifs Réglementés de Vente et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions) ;
- proposer des solutions énergétiques performantes à nos clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émission de carbone ;
- améliorer le traitement des réclamations émises par les clients « Entreprises » en approfondissant l'analyse de leurs causes ;
- offrir des innovations à nos clients sur www.edfentreprises.fr pour simplifier leur relation à l'énergie et avoir des fonctionnalités de plus en plus mobiles pour gérer au mieux leur contrat d'énergie.



L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2012	2013	Variation (en %)
National	245 475	254 740	3,8%
EDF Région EST	23 974	26 492	10,5%

Le nombre des réclamations écrites a augmenté sur les items : recouvrement, relevé, facture. On peut analyser cette augmentation par :

- un niveau d'exigence des clients qui continue de s'accroître ;
- la conjoncture économique qui génère une forte augmentation des réclamations concernant les domaines de facturation et paiement (des difficultés de paiement qui s'accroissent) ;
- la fin de la migration des données vers notre nouveau système de gestion client.

Le niveau d'exigence global des clients continue de s'accroître rapidement et d'autre part la crise économique génère une forte augmentation des réclamations concernant les factures et les paiements. Le volume des réclamations ne peut donc être représentatif de la qualité de traitement des demandes de nos clients. Cette analyse est confirmée par le taux de satisfaction qui lui continue de progresser.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Pour réaliser le conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » élaborée par EDF R & D et faisant 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	2012	2013	Variation (en %)
Concession	35 520	38 904	9,5%

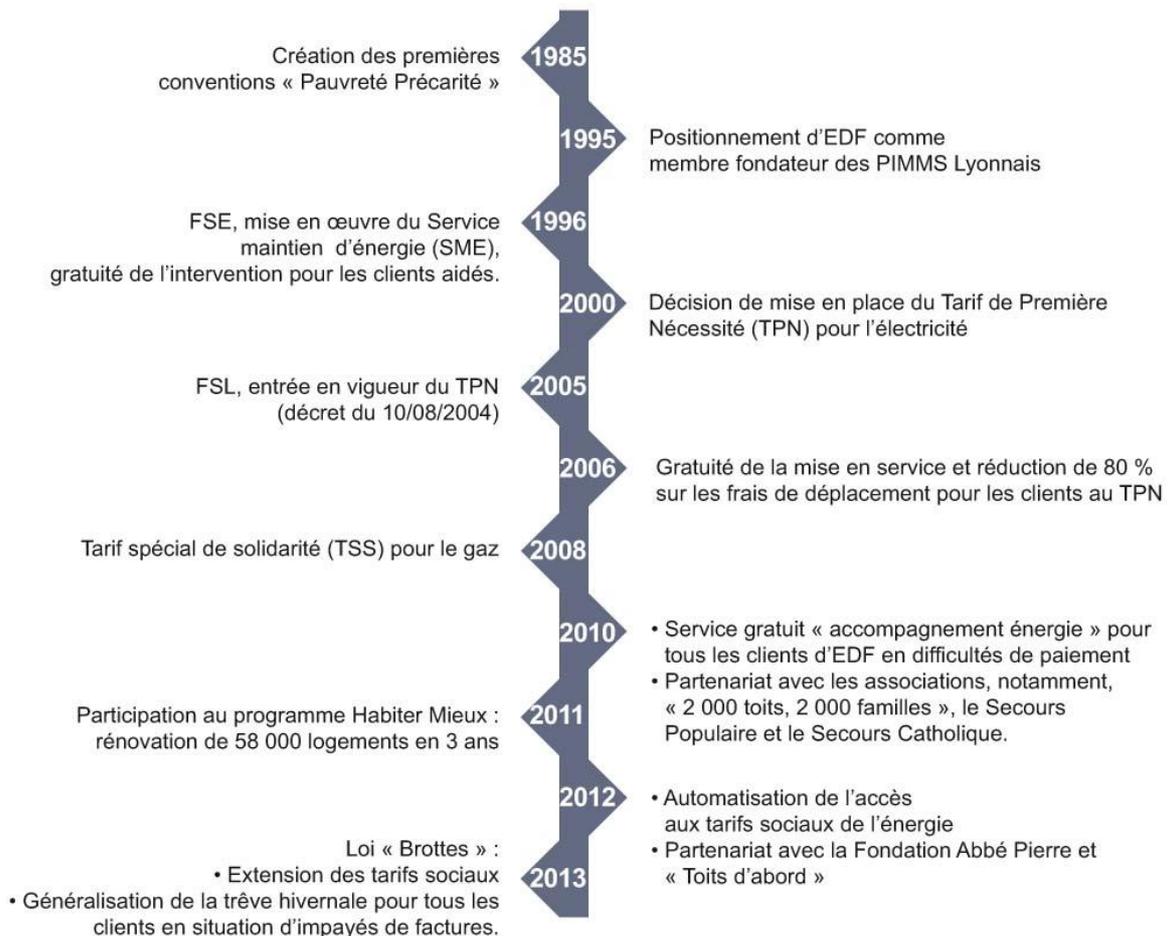
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

La politique d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour objectif d'accompagner de manière personnalisée les clients en difficulté.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics, elle comprend trois volets :

- 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) et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- 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, des structures de médiation sociale et du monde associatif ;
- 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 autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

EDF et la solidarité : un engagement depuis plus de 25 ans





Focus sur la loi Brottes

- le TPN sera désormais proposé par tous les fournisseurs ;
- il ne consistera plus en une réduction sur la part fixe et la part variable du tarif mais en une remise forfaitaire dépendante de la taille du ménage et de la puissance souscrite ;
- auront désormais droit aux tarifs sociaux (TPN et TSS) non seulement les ayants-droit à la CMU-C et à l'ACS mais aussi les ménages ayant un revenu fiscal annuel de référence avec une part inférieur ou égal à 2 175 € (ce plafond étant supérieur dans les DOM) ; le nombre de ménages bénéficiaires du dispositif pourrait de ce fait atteindre 4 millions (soit 8 millions de personnes) ;
- pourront aussi bénéficier des tarifs sociaux, outre les ménages déjà cités, les gestionnaires de résidences sociales conventionnées.

Le décret est entré en vigueur le 17 novembre.

Nota : La CRE suggère à cet effet que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aient l'obligation de faire appel à un organisme, agissant pour leur compte, commun à l'ensemble des fournisseurs.

B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

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 gérés par les départements qui 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.

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département de la **Marne** est de **85 000 €** d'aides curatives.

250 clients au tarif Bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL	2012	2013	Variation (en %)
Département	95 000	85 000	-10,5%

EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. L'entreprise participe **à hauteur de 23 millions d'euros** et ainsi conforte son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement.

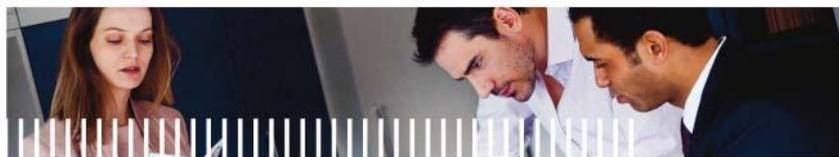
Chiffres clés 2013	National	REGION EST
Contribution au FSL	23 M€	1,9 M€
Nombre de familles ayant bénéficié d'une aide FSL en 2013	200 000	21 339

50 % des clients ayant bénéficié de ce dispositif ne demandent pas d'aide ni de délais de paiement pour régler leur facture énergétique dans les 18 mois suivant l'octroi de l'aide.

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

EDF promeut activement le Tarif Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 15 % du montant de la facture (*estimation au 16 novembre 2013, date de la publication du décret portant extension du TPN*).

Depuis l'hiver 2013 - 2014, la loi dite " Brottes " permet d'augmenter le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux. Alors qu'en décembre 2013, 1,6 millions de clients bénéficient du Tarif Première Nécessité, les pouvoirs publics affichent un objectif de 4 millions de foyers bénéficiaires. Pour atteindre cette cible, un nouveau critère a été mis en place pour bénéficier du tarif social de l'électricité : les personnes ayant un revenu fiscal annuel de référence par part inférieur ou égal à 2 175 euros par an peuvent maintenant bénéficier du TPN, au même titre que celles ayant des ressources inférieures au plafond de ressources de l'aide à la complémentaire santé (ACS).



Bénéficiaires du TPN	2012	2013	Variation (en %)
Concession	9 283	14 441	55,6%

Chiffres clés 2013	National	REGION Est
Bénéficiaires du TPN	1 600 000	155 140

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

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 et permet pour chaque cas :

- d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
- de mettre en place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
- d'orienter le client, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement).

466 000 services « Accompagnement Énergie » ont été dispensés en 2013 sur l'ensemble du territoire.

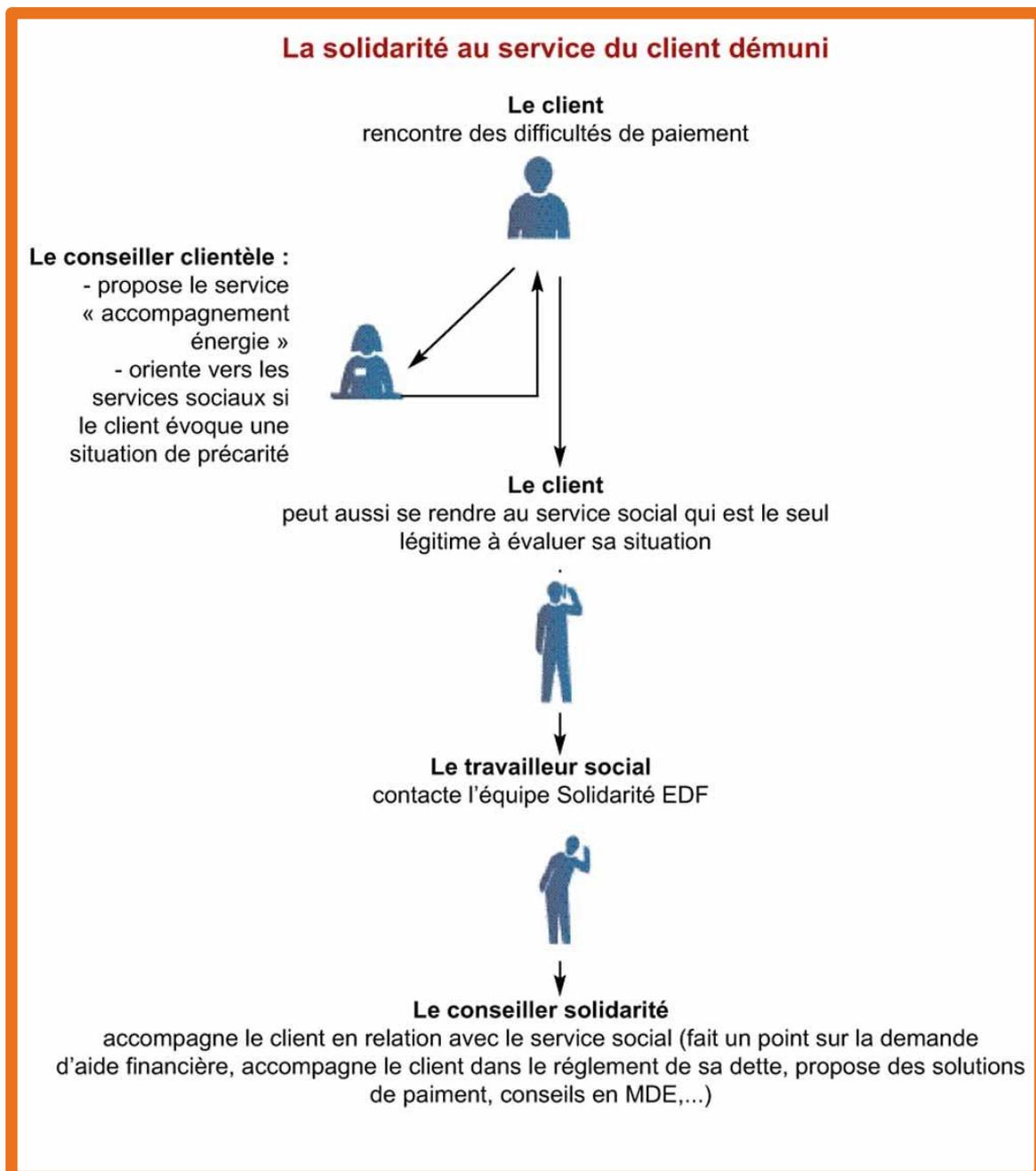
Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat, un objectif majeur étant d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients « Particuliers » en situation d'impayés de facture ont bénéficié de la protection hivernale qui a été mise en œuvre le 1^{er} novembre 2013. Les personnes éligibles aux tarifs sociaux ont bénéficié d'une protection hivernale spécifique.

Services « Accompagnement Énergie »	2012	2013	Variation (en %)
National	324 000	466 000	+44%

B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « Accompagnement Énergie »).
- **380 conseillers et correspondants Solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus,...) et des associations caritatives. Ces 350 conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2013 plus de 600 000 demandes des travailleurs sociaux.
- **En cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert **0 800 65 03 09**. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.





B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

Afin de pouvoir accompagner tous ses clients en difficulté, y compris ceux qui ne prennent pas contact avec elle, EDF a tissé un réseau dense de partenariat avec les travailleurs sociaux présents sur les territoires. Ces partenariats sont, pour la plupart, des déclinaisons d'accords signés au niveau national.

- EDF a renouvelé en 2012 son partenariat avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), et en 2013 son partenariat avec l'ANCCAS (Association des Directeurs de CCAS), car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a contribué à développer un large réseau de structures de médiation sociale, au premier rang desquelles figurent des PIMMS (points d'information et de médiation multiservices). Ces partenariats garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles qui leur permet d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...). EDF est impliquée dans 179 points d'accueil sur le territoire.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations dont la vocation est de venir en aide comme la Croix Rouge, SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français ou le Secours Catholique.

B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat

- EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour 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'Economies d'Energies 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 Energie. 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.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer 2 028 logements performants et économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » pour la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux destinées à des personnes en grande difficulté.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics, dans le cadre du programme « Habiter mieux », d'une durée de trois ans qui a pour objet la rénovation thermique de logements de propriétaires en situation de précarité énergétique. EDF a ainsi versé près de 30 millions d'euros pour la rénovation thermique de plus de 50 000 logements dont 29 000 aidés par EDF.

B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

Solidarité

5 et 14 novembre : Le centre local d'information et de coordination (CLIC) des sources et le Relais de Services Publics (RSP) de Suippes s'associent à la Circonscription de la Solidarité Départementale de Sainte-Ménehould afin de sensibiliser les administrés sur les dépenses énergétiques. Devant la recrudescence de sollicitations de ces services en matière de prise en charge financière des factures d'énergies telles que l'électricité, l'eau et le gaz, des actions de prévention sont organisées en partenariat avec EDF. Ces séances d'informations portent sur les tarifs sociaux (TPN), les éco-gestes ainsi que sur la lecture et compréhension des factures d'énergie.

Des actions d'information et d'animation

En 2013 ce sont une soixantaine de travailleurs sociaux du département qui ont participé à nos diverses réunions. Les CCAS, le CG, étaient présents pour des informations sur les tarifs sociaux, la trêve hivernale, les aides, les actions de prévention et d'autres thèmes.

Deux objectifs majeurs :

- Donner des informations concrètes pour aider les travailleurs sociaux de tous horizons à mieux conseiller et orienter les familles en situation de précarité énergétique.
- Détecter également la précarité latente, cachée, qui amène des familles à ne plus se chauffer.

Quant à la Maîtrise de l'Energie, ce sont 180 personnes qui ont bénéficié de conseils concrets grâce à des réunions organisées avec nos partenaires sociaux.

Un soutien actif des dispositifs de médiation sociale et des actions de prévention

EDF est partenaire des nombreux appartements pédagogiques du département de la Marne, celui, historique, du Toit Champenois à Epernay, 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 outils particulièrement efficaces pour concrétiser les gestes éco-efficients.

Une prévention de la précarité énergétique par la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat

En 2013, EDF a contribué au programme « Habiter Mieux » dans le cadre de l'identification des familles et de la communication auprès des publics concernés : repérage particulièrement actif avec la forte implication du pôle solidarité EDF et de nos agences de Reims et Châlons-en-Champagne. En associant à ce repérage les bénévoles des associations caritatives par le biais de réunions de formation, EDF élargit le champ d'action de ce programme ambitieux.

Communication

En 2013, Edf a co-organisé avec le Conseil Général de la Marne un forum sur le thème: AGIR SUR LES ASPECTS COMPORTEMENTAUX POUR LA MAITRISE DES CONSOMMATIONS D'ENERGIE ET D'EAU. Le succès de ce forum (plus de 120 personnes) a démontré, s'il en était besoin, la nécessité de la prévention et l'utilité d'allier les compétences pour des actions plus efficaces.

Une contribution financière ciblée

La dotation financière d'EDF au Fond de Solidarité Logement pour 2013 était de **85 000 euros**. La dotation complémentaire allouée au Conseil Général en 2012 n'a pu être utilisée en 2013. EDF va soumettre un dispositif ambitieux au département pour 2014.



Crédits photos : © médiathèque ERDF : François Chevreau, Eric Garault, Jean-Lionel Dias.
© médiathèque EDF : Patrick Curtet, Christel Sasso.
Création et réalisation www.tempsreel.info.
Édition 2014.



PROXIMITÉ – QUALITÉ – INNOVATION
ÉQUITÉ – RESPONSABLE – SOLIDARITÉ
TERRITOIRE – EFFICACITÉ – ENSEMBLE
PARTENAIRE |||||



ERDF - Électricité Réseau Distribution France
SA à directoire et à conseil de surveillance
Tour Winterthur
92085 Paris La Défense Cedex - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S. Nanterre

www.erdfdistribution.fr

EDF-SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 930 004 234 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr