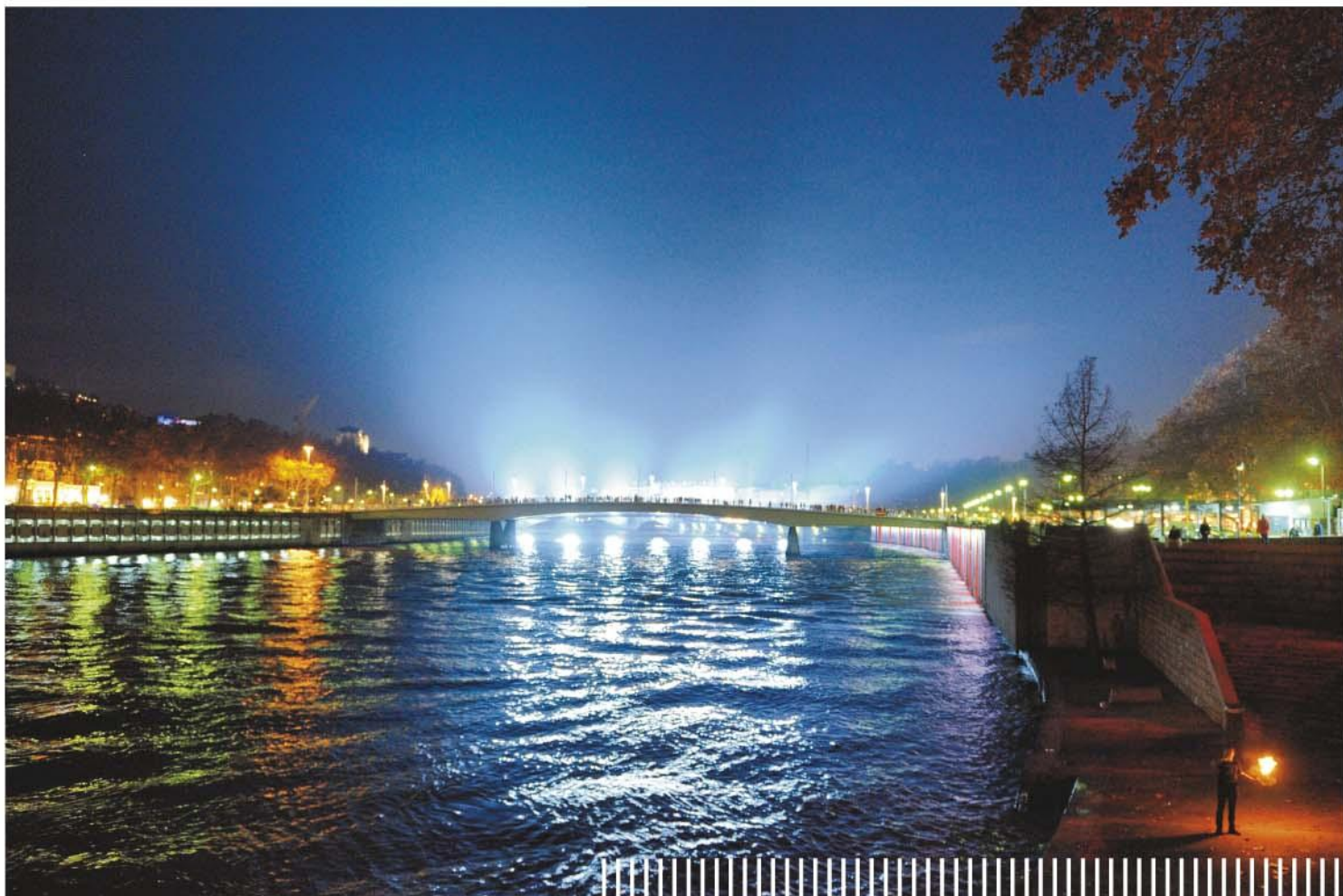




CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



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) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. 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 concession, 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 2014.

SOMMAIRE

Éditorial	05
Focus sur le réseau public de distribution	06
Les chiffres clés de la concession	08

A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire . 13

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

Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF : 59

- 1. Les indicateurs de suivi de l'activité
- 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014
- 3. Vos interlocuteurs ERDF

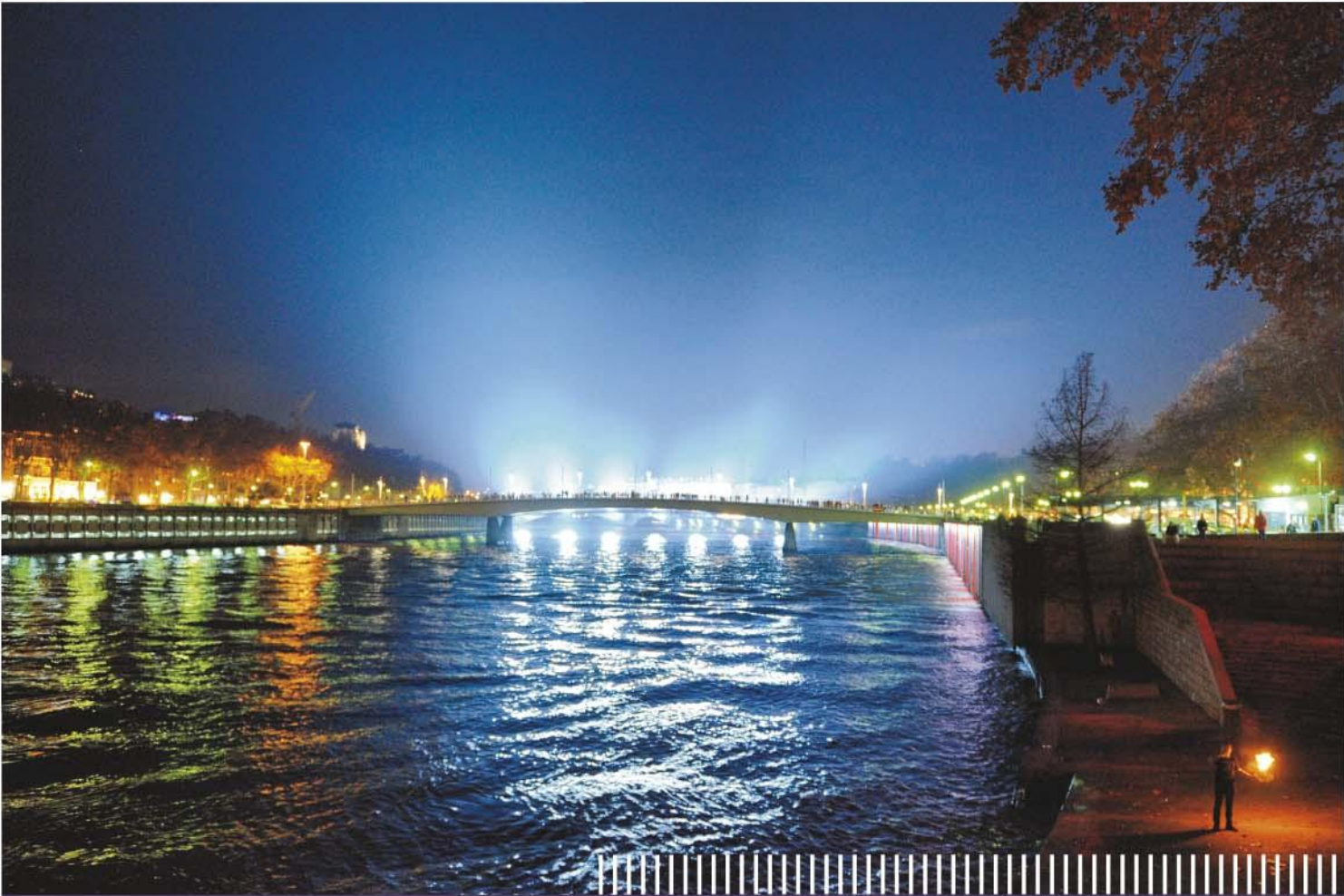
B. Compte-rendu de l'activité d'EDF sur votre territoire .. 69

- B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service
- B.2 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF : 114

- 1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014
- 2. Vos interlocuteurs EDF





Plus loin Ensemble

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

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

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

Cette année encore, la dynamique des investissements s'est poursuivie.

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

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

ERDF maintient son engagement à contribuer au développement des Territoires autour des trois axes principaux suivants :

Etre un industriel de référence : exceller dans l'exercice de notre métier de distributeur de façon responsable pour nos salariés et nos prestataires et en limitant l'impact de nos activités sur l'environnement.

Etre un partenaire de proximité : agir localement auprès de tous les acteurs au service du développement économique de nos territoires, et accompagner les initiatives locales, notamment celles qui ont vocation à soutenir la transition énergétique et l'emploi.

Etre à la pointe de la révolution numérique et technologique : déployer les dernières technologies pour améliorer le développement et l'exploitation des réseaux et s'appuyer sur le tissu local interne et externe pour faire émerger les ruptures technologiques.

Aujourd'hui, tout nous encourage à relever ces défis car, en 2014, les français ont confirmé qu'ERDF est l'entreprise de service public qu'ils préfèrent ; nous comptons poursuivre nos engagements pour conserver ce niveau de satisfaction et cette reconnaissance, et ce en maintenant les excellentes relations que nous entretenons avec le SIEM, dans notre objectif commun de garantir un service public de l'électricité de la meilleure qualité pour nos clients de la Marne

Dans un marché de l'énergie confronté à de profondes mutations, l'année 2014 a été pour le concessionnaire EDF, celle d'un engagement autour de trois axes principaux :

L'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'ensemble de nos clients, particuliers, entreprises et collectivités :

Dans un contexte de préparation à la fin des Tarifs Régulés de Vente pour une partie de nos clients, la satisfaction des clients s'est établie à un bon niveau. La qualité du service rendu est le résultat d'un ensemble d'actions : un effort de formation soutenu et permanent des conseillers clients, le développement du digital, la fin des migrations de nos fichiers clients, la réorganisation des activités clientèle, ...

L'accompagnement des territoires, pour favoriser la maîtrise des dépenses d'énergie :

Dans un contexte économique difficile, EDF acteur de la Transition Énergétique cherche sans cesse à être innovant et proche de ses clients, particuliers, entreprises ou collectivités pour les aider à mettre en œuvre des solutions qui permettent de réaliser des économies d'énergie.

La présence auprès des clients en situation difficile :

Accueillir les clients en situation de précarité énergétique, les conseiller, les aider, faire le lien avec les services sociaux des départements et des collectivités pour leur apporter une réponse adaptée.

Nous poursuivons ainsi nos actions pour produire un service de qualité, reconnu par nos clients : encourager et accompagner la maîtrise des dépenses d'énergies, innover et être à l'écoute des clients en situation difficile en restant fidèles à nos valeurs de service public !

**Le Directeur Territorial
ERDF Marne**



Bernard DAPOGNY

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



Jérémie BAUDOU



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

Au niveau local, 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 électricité 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 source

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes source 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'Electricité (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 doubles-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 2014, de :

6 395	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
5 744	Postes de transformation HTA / BT
4 741	km de réseau Basse Tension (BT)

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 source** et des **agences de conduite régionales** (ACR).



Les clients de la concession

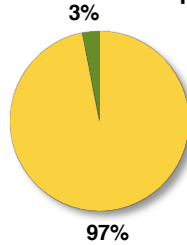
2 411 (+10,3 % vs 2013)

Clients en injection et

317 650 (+0,8 % vs 2013)

Clients en soutirage

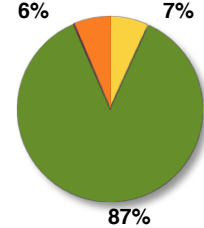
Répartition du nombre de producteurs



■ Photovoltaïque ■ Autres*

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

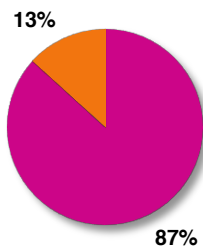
Puissance des producteurs



■ Photovoltaïque ■ Eolienne
■ Hydraulique ■ Autres**

** Cogénération, biomasse...

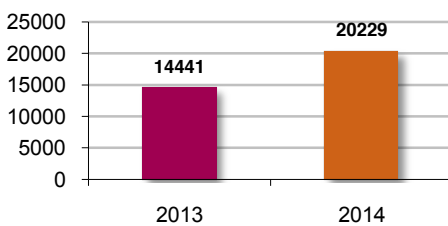
Répartition du nombre de consommateurs



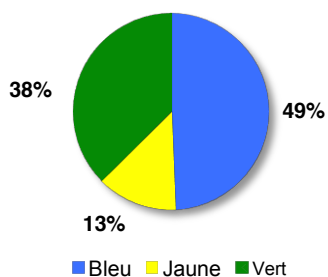
■ TRV* ■ Hors TRV

*Tarif Réglementé de Vente

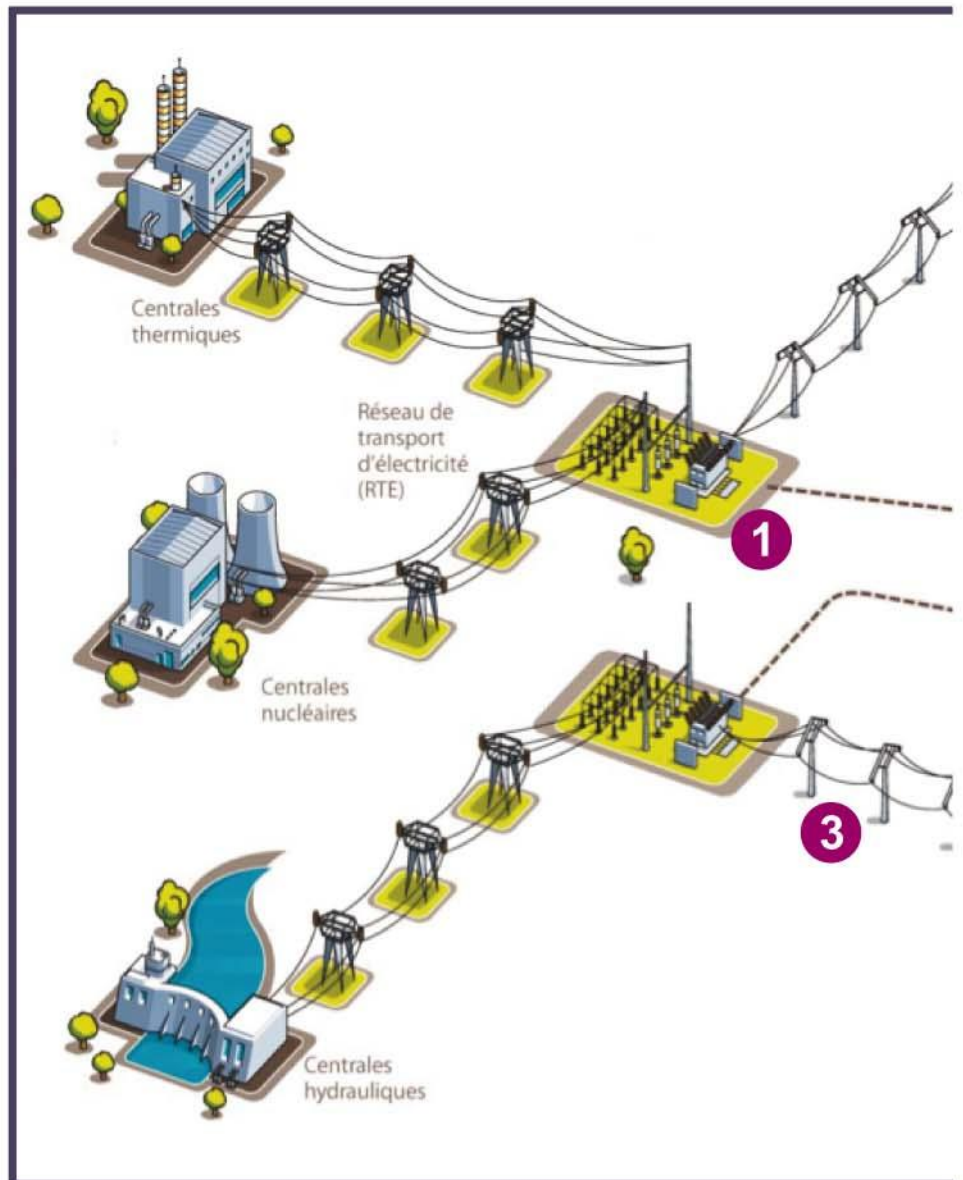
Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



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



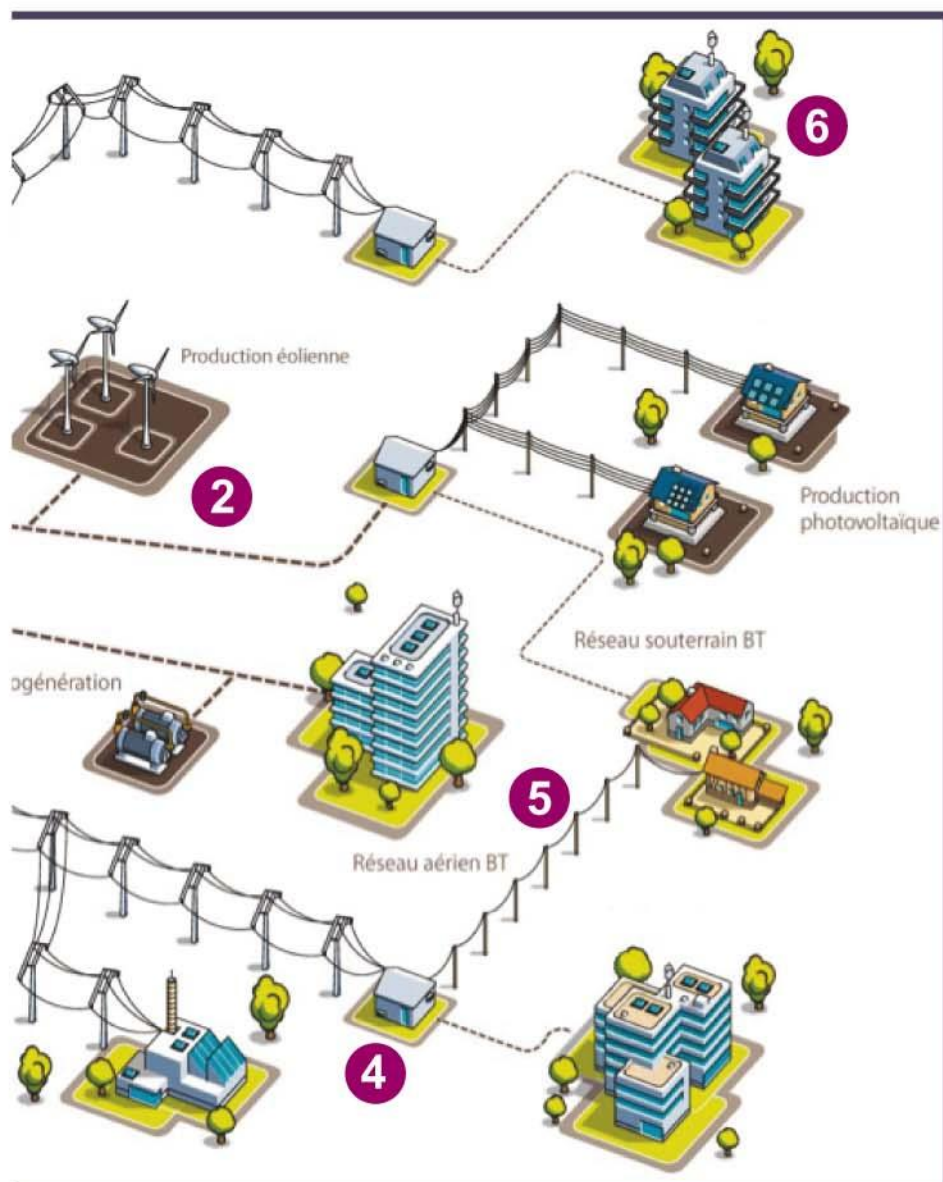
■ Bleu ■ Jaune ■ Vert



LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité sur le territoire de la concession

1	28	postes source
2	2 411	installations de production
3	6 395	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
4	5 744	postes de transformation HTA / BT
5	4 741	km de réseau Basse Tension (BT)
6	317 650	points de livraison

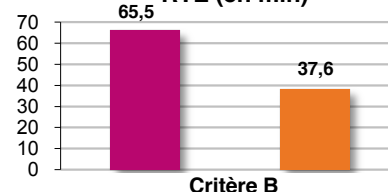


La qualité de desserte

Critère B hors RTE (en mn)

37,6

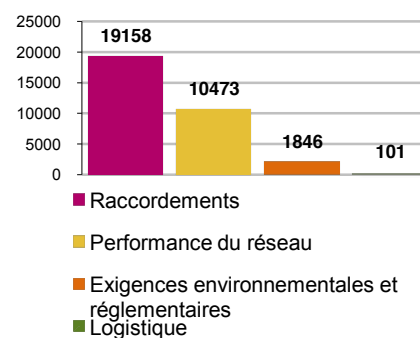
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en mn)



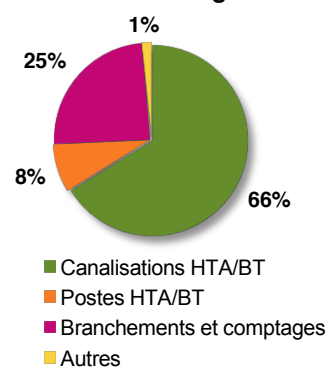
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)



Valeur nette comptable des ouvrages





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 2014	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	2 411	578 928
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	2 337	39 393
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	56	502 230
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	9	1 446
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	9	35 859

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

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession		Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de clients	315 177	317 650	0,8%
Énergie acheminée (en kWh)	4 387 835 562	4 063 558 926	-7,4%
Recettes d'acheminement (en €)	136 749 624	129 668 226	-5,2%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de clients	309 992	312 428	0,8%
Énergie acheminée (en kWh)	1 988 988 997	1 716 452 111	-13,7%
Recettes d'acheminement (en €)	84 025 117	76 738 746	-8,7%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA		Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de clients	3 939	3 991	1,3%
Énergie acheminée (en kWh)	469 995 675	447 642 740	-4,8%
Recettes d'acheminement (en €)	18 768 117	18 778 108	0,1%

Total des clients HTA		Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de clients	1 246	1 231	-1,2%
Énergie acheminée (en kWh)	1 928 850 890	1 899 464 075	-1,5%
Recettes d'acheminement (en €)	33 956 390	34 151 371	0,6%

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

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

Clients aux Tarifs Réglementés de Vente		Catégorie	Tension	Niveau de puissance	Clients hors Tarifs Réglementés	
Contrats	Prestations couvertes				Contrats	Prestations couvertes
Tarif Vert	Acheminement + Fourniture	C1	HTA	> 250 kW	CARD	Acheminement
		C2				
		C3		< 250 kW	Contrat unique	Acheminement + Fourniture
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

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des TRV d'électricité pour tous les contrats de fourniture dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA (contrats « Tarif Jaune » et contrats « Tarif Vert ») à compter du 1^{er} janvier 2016. À partir de cette date, les clients concernés devront avoir remplacé leurs contrats de fourniture au tarif régulé par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs d'énergie en concurrence.

Les données recettes des clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente, fournies dans les tableaux ci-dessous sont hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	280 206	276 939	-1,2%
Énergie vendue (en kWh)	3 404 188 626	3 079 346 284	-9,5%
Recettes (en €)	288 967 411	267 864 561	-7,3%

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : **Tarif Bleu** pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, **Tarif Jaune** pour les puissances comprises entre 36 kVA et 250 kW, **Tarif Vert** pour les puissances souscrites supérieures à 250 kW.

Tarif Bleu	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	275 384	272 187	-1,2%
Énergie vendue (en kWh)	1 732 802 009	1 520 534 106	-12,2%
Recettes (en €)	168 703 781	154 487 186	-8,4%

Tarif Jaune	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	3 586	3 576	-0,3%
Énergie vendue (en kWh)	425 026 843	405 049 569	-4,7%
Recettes (en €)	39 566 055	38 633 217	-2,4%

Tarif Vert	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	1 236	1 176	-4,9%
Énergie vendue (en kWh)	1 246 359 774	1 153 762 609	-7,4%
Recettes (en €)	80 697 575	74 744 158	-7,4%



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



A.1 La présence d'ERDF sur le territoire de la Marne	14
A.1.1 Les faits marquants de l'année 2014	14
A.1.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	22
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	23
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	23
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2014	26
A.2.3 Perspectives et enjeux	36
A.3 La proximité avec les clients	41
A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF	43
A.3.3 Faciliter les démarches de raccordement	45
A.3.4 Perspectives et enjeux	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	57



A.1 La présence d'ERDF sur le territoire de la Marne

Etre à vos côtés au quotidien, vous accompagner dans vos démarches, dans vos projets d'aménagement, vous informer des évolutions réglementaires, vous apporter des solutions concertées... telles sont les missions au quotidien portées par vos Interlocuteurs Privilégiés.

Ce relationnel s'effectue à travers des entretiens par téléphone, par courrier ou par mails, des rencontres programmées et des réunions thématiques.

Les informations qui suivent sont l'expression de l'engagement d'ERDF auprès des collectivités. L'ancrage local est plus que jamais affirmé !

Un engagement, une proximité qu'ERDF souhaite encore développer et pérenniser.

A.1.1 Les faits marquants de l'année 2014

L'année 2014 sur le territoire de la Marne

ERDF, une référence industrielle

ERDF et la révolution numérique

Centre des Congrès de Troyes : 600 personnes réunies autour du projet VENTEEA et des réseaux intelligents (Smart Grids)

Introduite par Gilles Galléan, Directeur Technique d'ERDF, la journée a été l'occasion de faire le point sur les Smart Grids d'aujourd'hui, en France et dans le monde.

Les axes de travail et de recherche pour rendre le système électrique toujours plus intelligent ont été présentés :

- développement des différentes technologies de stockage,
- amélioration de la prévision des productions intermittentes (photovoltaïque, éolien),
- déploiement des compteurs communicants,
- identification des modèles économiques,
- recherche de solutions pour moduler la demande en énergie,
- prise en compte de l'acceptabilité des consommateurs,
- étude de l'empreinte environnementale.

Les avancées des expérimentations menées sur le démonstrateur VENTEEA (Voir l'Energie Naturelle Transformer l'Exploitation de l'Electricité dans l'Aube), implanté dans l'Aube depuis 2012, ont été présentées.

De nombreux élus et décideurs de la Marne ont participé à cette manifestation.



ERDF invite les producteurs d'Energies Renouvelables (EnR) au Forum des grands producteurs à Châlons-en-Champagne

Avec **plus de 30 000 producteurs**, la Champagne-Ardenne, la Lorraine, l'Alsace et la Franche-Comté produisent près de **2 600 MW**.

L'Est est la région qui produit le plus d'EnR en France.



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

La Champagne-Ardenne produit ainsi à elle seule 92% de la production d'EnR de l'Est (1 292 MW).

La région se place ainsi à la première place dans le classement des régions de France en terme de puissance cumulée éolien, devant la Picardie.

La Marne compte 2 400 sites de production (du panneau photovoltaïque sur le toit d'une maison, à un site d'éoliennes en plein champ) pour une puissance totale de 600 MégaWatts.

Cette réunion a permis à la fois de communiquer des informations aux producteurs et aussi et surtout de leur montrer qu'ERDF est à l'écoute de leurs besoins et de leurs projets.

Plusieurs points essentiels ont été abordés au cours de cette réunion :

- le panorama des **installations de production en EnR** du Grand Est
- les perspectives du **Schéma Régional de Raccordement au Réseau des Energies Renouvelables (S3REnR)**
- la « **fluidification du raccordement** » par la consolidation du dialogue, l'amélioration de la transmission d'informations et la réduction du délai de raccordement
- les **enjeux de la transition énergétique** en Champagne-Ardenne
- les actualités du **projet VENTEEA** (Voir l'Energie Naturelle Transformer l'Exploitation de l'Electricité dans l'Aube).



ERDF, un partenaire de Proximité

EDF, le Rectorat de l'Académie de Reims et ERDF partenaires pour la formation en Région Champagne-Ardenne



En février 2014, les représentants d'EDF, ERDF et le Rectorat de l'Académie de Reims ont signé une convention tripartite favorisant la formation professionnelle en région Champagne-Ardenne.



Pour assurer leur mission de service public, EDF et ERDF ont besoin de recruter chaque année des collaborateurs professionnels formés à la technicité des métiers de l'électricité. Pour ce faire, ERDF recrute par la voie de l'apprentissage et va régulièrement à la rencontre des jeunes sur des salons et forums pour étudiants ; l'implication d'ERDF dans cette démarche a d'ailleurs été saluée à plusieurs reprises aux Trophées de l'Apprentissage en Champagne-Ardenne.

Un choix qui contribue à soutenir l'emploi local et permet de former ces futurs professionnels dès le début de leurs études.

Grâce à cette convention, les formations et actions d'orientation initiées par les trois partenaires pourront être mieux identifiées et, ainsi, mieux coordonnées.

A l'issue de cette manifestation, les signataires ont participé à une visite du Poste Source de Saint-Brice Courcelles, en présence des étudiants du nouveau diplôme de technicien postes-sources mis en place au Lycée Roosevelt de Reims (6 étudiants formés en 2014), première promotion parrainée par M. Jean-Paul Bachy,

Président de la Région Champagne-Ardenne.

Cinq étudiants ont été embauchés à l'issue de la formation.



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

En 2014, ERDF a recruté 40 personnes sur la région Champagne-Ardenne (90 % issues de la région), dont 31 issues de l'alternance ; **18 de ces embauches ont été réalisées sur le département de la Marne.**

L'alternance reste une voie privilégiée avec 37 nouveaux alternants au plan régional en 2014 (pour 36 en 2013) dont **10 dans la Marne.**

A souligner aussi les formations spécifiques avec :



La deuxième promotion pour la formation de Technicien Postes-Sources et Appui ACR (Agence de Conduite Régionale), formation post Bac+2 qui est une innovation champardennaise initiée en 2013.

La formation AFPA de Monteur Aéro-souterrain, formation destinée à des personnes diplômées en électricité et sont attirées par le métier de technicien réseaux.



Forums et interventions dans les lycées, actions de recrutement indispensables

ERDF réalise des interventions dans les lycées et participe à des Forums. Ainsi, via sa participation à 15 forums en Champagne-Ardenne en 2014, le concessionnaire ERDF a rencontré 425 personnes et contribué à promouvoir le recrutement et l'alternance.

ERDF s'est aussi engagée, sur chaque département de la région, dans les nuits de l'orientation avec la participation d'alternants pouvant témoigner de leur parcours et leur expérience ; c'est en moyenne une trentaine de personnes rencontrées sur chaque manifestation.



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

Actions d'insertion

ERDF a sollicité des structures d'insertion telles que :

- PISTE (Parcours d'Insertion Sociale par le Travail et pour l'Emploi)
- La SAUVEGARDE
- SIRES

Pour réaliser le débroussaillage à proximité de postes de transformation, ou pour réaliser une peinture de poste.

AVANT :

PENDANT :

APRES :

Mareuil sur Ay :



Saint Imoges :



Reims, Epinettes :



En 2014, ERDF a également participé à une opération de « partage de la mémoire » dans le quartier d'Orgeval à Reims, avec l'association CREADEV (Création et Développement). ERDF a fourni les supports informatiques (500 clés USB) sur lesquels ont été partagés les photos et films retraçant l'histoire d'Orgeval à nos jours.

Ces clés USB ont été remises aux habitants du quartier venus nombreux participer à cette manifestation.



Le travail par des entreprises en secteur protégé

Partenaire de la diversité, ERDF contribue à faire travailler les entreprises qui emploient des adultes handicapés et sollicite des entreprises dans le cadre de travaux d'entretien de ses espaces verts, le nettoyage de ses véhicules ou pour assurer la restauration lors de ses réunions de groupe.

Poursuivant son fort engagement auprès des structures du secteur protégé, ERDF a ainsi, au cours de l'année 2014, acheté 122,7 k€ des prestations aux ESAT de la Marne (pour mémoire, ce montant était de 120,8 k€ en 2013).

Le partenariat ERDF et l'UNESCO



ERDF soutient la candidature pour l'inscription des paysages de Champagne au patrimoine mondial de l'UNESCO. Le concessionnaire est également partenaire du concours annuel de poésie sur le thème du développement durable.

Solidaire des territoires et de leurs habitants, ERDF fait du service public la base du Développement Durable.

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

Près de 350 maires ont fait halte au stand ERDF et ont ainsi pu échanger avec leur Interlocuteur Privilegié. **ERDF** participera à nouveau au Carrefour en 2015.

A l'occasion de la foire de Châlons-en-Champagne, **ERDF** a signé une convention avec la Mutualité Sociale Agricole Marne-Ardenne-Meuse (**MSA**), la Fédération Départementale des Syndicats d'Exploitants Agricoles de la Marne (**FDSEA**) ainsi qu'avec la **Chambre d'Agriculture de la Marne**.



Ce partenariat permet à l'ensemble des signataires d'agir de manière concertée sur la prévention du risque électrique.

ERDF et la Fédération Départementale de la Pêche de la Marne



Afin d'échanger ensemble sur les dangers des lignes électriques aux abords des lieux de pêche, ERDF et la Fédération Départementale de la Pêche de la Marne ont signé une convention en 2014.

L'objectif consiste à informer les pêcheurs sur la présence des câbles électriques (via affiches, panneaux, ...), et les sensibiliser sur les distances à respecter avec les cannes à pêche.

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

Partenariat avec le Club de Basket Ball de Châlons-en-Champagne – Reims (CCRB)



L'objectif recherché est de sensibiliser les jeunes au monde du travail en organisant des journées alternant exercices sportifs et interventions d'entreprises.

Au programme : atelier de rédaction d'une lettre de motivation, d'un Curriculum vitae, visite d'un chantier **ERDF**, explications sur le monde du travail, sur les dangers de l'électricité, ...



La prévention des accidents par l'électrisation

Inscrivant l'action dans sa démarche de prévention autour des réseaux électriques, ERDF réalise des interventions dans les écoles primaires pour sensibiliser les enfants aux risques électriques.

En 2014, près de 500 enfants de primaire ont été sensibilisés.



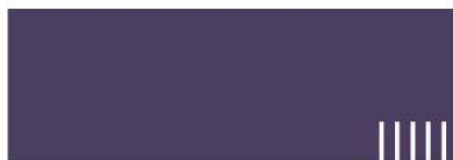
Pour compléter la sensibilisation et l'information, la visite d'un poste source a également été réalisée en 2014.



Des bénévoles ERDF à l'aide des personnes handicapées au bicentenaire de Montmirail (juin)

Sous une météo très agréable, les bénévoles d'ERDF ont aidé l'association 1814v4. L'action consistait à accompagner les personnes handicapées pour leur permettre d'assister facilement à un spectacle grandiose. Amener les personnes en voiture sur le site, les aider à trouver une place confortable pour être au plus près du spectacle, ou apporter toute autre aide autant que de besoin a contribué à créer d'excellents souvenirs pour les visiteurs, comme pour les bénévoles et les organisateurs.





ERDF s'engage pour préserver la Biodiversité en Champagne-Ardenne



Christophe Viennot, Directeur Délégué d'ERDF en Champagne-Ardenne, a signé la charte en faveur de la protection de la biodiversité lors de la 7^e journée régionale de l'environnement et du développement durable, organisée au Parc des Expositions de Troyes.

Depuis sa mise en place en 2012, la charte d'engagement pour la biodiversité en Champagne-Ardenne a principalement été signée par des associations et des collectivités locales.

Première grande entreprise champardennaise à signer cet accord régional, ERDF devra mener plusieurs actions concrètes proposées parmi 25 programmes d'actions prédéfinies et présenter un bilan annuel de ses initiatives. Elle participera par ailleurs à la conférence régionale de la biodiversité qui permettra d'évaluer les actions en cours dans la région et de fédérer de nouveaux acteurs autour d'engagements concrets.

Investir sur l'environnement, investir pour l'avenir

Porteuse de missions de service public, ERDF est naturellement concernée par les enjeux économiques, environnementaux et sociétaux. Cet engagement auprès de la Région Champagne-Ardenne s'inscrit dans sa propre politique de développement durable et d'exploitation des réseaux dans le respect de l'environnement.

En effet, ERDF agit pour maîtriser les impacts de ses activités sur l'environnement, en assurant la bonne intégration dans le paysage des lignes du réseau électrique, en limitant leur impact sur la faune sauvage (installation de protections avifaune, de nichoirs pour oiseaux et refuges pour lézards et batraciens), et également en réduisant et en traitant les déchets générés par ses activités (mise en conformité des rejets d'eaux usées en postes sources).

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



Les actions mises en œuvre par le concessionnaire consistent à favoriser la nidification aux alentours des postes-sources, installer des nichoirs pour les cigognes sur les poteaux, ou encore mettre en place de avertisseurs visuels de lignes aériennes.



En 2014, sur le site ERDF de Reims, rue Saint Charles, la mise en valeur des espaces verts, avec des nichoirs à oiseaux, et la mise en terre de « plantes à graines » ont aussi contribué à la sédentarisation des oiseaux sur le site.

Signature d'une convention de partenariat entre la Préfecture de Région, ERDF et la Région de gendarmerie Champagne-Ardenne contre les vols de métaux

Sous l'égide du Préfet de Région, la région de gendarmerie de Champagne-Ardenne et la direction régionale ERDF Champagne-Ardenne ont souhaité instaurer une coopération dans le cadre de la lutte contre les vols de métaux dont ERDF est victime sur ses emprises et chantiers.

Cette action contre le phénomène spécifique des vols de métaux s'inscrit dans le cadre de la maîtrise de ce phénomène pour juguler les préjudices financiers subis, protéger les populations mises en danger par de tels méfaits (risques d'électrocution sur les lieux, rupture de moyens de médicalisation à domicile..) et aussi contribuer à la protection des activités économiques ainsi qu'à la continuité des services publics.

A travers ce partenariat, les signataires ont pour objectif de développer la connaissance réciproque des deux partenaires, renforcer leur coopération, sécuriser les installations d'ERDF d'importance majeure et protéger le patrimoine de la concession.

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

Fondée sur l'échange d'informations, le conseil et la prévention, cette collaboration a également pour objet de faciliter le dépôt de plainte d'ERDF pour toute atteinte aux biens et estimer au plus juste le préjudice subi. La mutualisation des compétences permettra à chaque partenaire de mieux sensibiliser et former ses personnels, par exemple en matière de préservation des traces et indices en cas de faits délictueux ou sur les risques électriques et mesures de sécurité à prendre par les premiers intervenants gendarmerie sur des sites ERDF.



La signature de cette convention a eu lieu en salle d'honneur de la caserne de gendarmerie Sous-lieutenant Charlot à Châlons-en-Champagne entre Mme Carmen Munoz-Dormoy, Directrice Régionale ERDF Champagne Ardenne, Mme Corinne Simon, directrice de cabinet du Préfet de région et de département, et le Général Bruno Jockers, commandant la région de gendarmerie Champagne-Ardenne et le Groupement de gendarmerie départemental de la Marne (de gauche à droite sur la photographie ci-contre).

Ecoflot : ERDF et La Poste font le pari de rouler vert

D'ici 2015, ERDF va déployer 1 500 véhicules électriques dans le cadre de son projet Ecoflot.

Ainsi, en Champagne-Ardenne, 12 Kangoo ZE (Zéro Emission) ont déjà intégré le parc automobile.

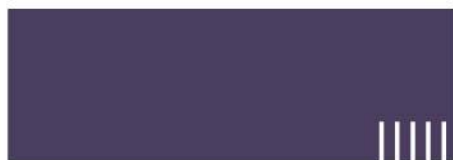
Pour 2016, l'objectif d'ERDF Champagne-Ardenne est d'équiper 10% de son parc de véhicules légers en véhicules électriques, soit 44 véhicules.

Le Groupe La Poste, qui a déjà investi dans 57 véhicules électriques, a été associé pour témoigner de son expérience en la matière ; leur filiale Mobigreen assure ainsi la formation des salariés du concessionnaire à la conduite des véhicules électriques.

Cette initiative s'inscrit dans le plan stratégique d'ERDF en Champagne-Ardenne et vise à diminuer l'impact environnemental de ses activités.

Ecologique et silencieuse, la voiture électrique procure un confort de conduite qui améliore le quotidien des agents utilisateurs et respecte ses clients.





A.1.2 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
		2014
En agglomération		100 %
Hors agglomération		98 %
En zone classée		-
Total		99 %

La participation d'ERDF au financement des travaux article 8

Pour l'année 2014, 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 :

Communes	Localisation	Versements ERDF en k€
EPERNAY	Place des Fusiliers	11,8
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Rue Saint Joseph	19,9
REIMS	Rue Jules Guichard	21,2
EPERNAY	Rue de la Grayere	21,3
BEZANNES	Rue du Général de Gaulle	27,7
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Rue Benjamin Franklin	32,1
SOMME-YEVRE	Rue de Masmont	45,3
REIMS	Rue de la Garenne	45,4
MONCETZ-L'ABBAYE	RD 58	115,8

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

Le critère B en moyenne nationale est très satisfaisant. Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen est, au niveau national, **de 66 minutes en 2014, contre 97 minutes en 2013**.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels (ou critère B HIX) est de 64 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

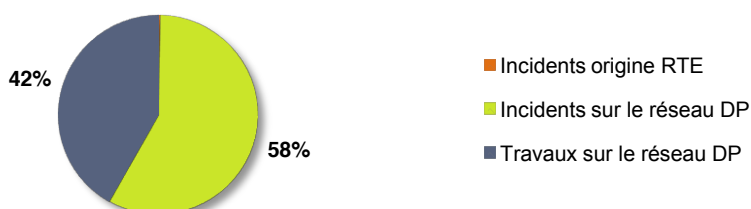
L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2014, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

La continuité de l'alimentation en électricité

Au périmètre du département de la Marne, les résultats sont de qualité avec une baisse significative du critère B par rapport à l'année 2013 :

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	2013	Concession	Variation (en mn)
		2014	
Toutes causes confondues (Critère B Concession) ¹	84	38	- 46
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0	0	-
Dont incident sur le réseau de distribution publique	72	22	-50
Dont incident Poste Source	1	1	-
Dont incident réseau HTA	63	16	-47
Dont incident réseau BT	8	6	-2
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	11	15	+4
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ²	49	36	-13

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



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

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



Les principaux événements ayant influé en 2014 sur le critère B au périmètre de la concession

ERDF poursuit ses actions volontaristes pour diminuer le temps de coupure ; parmi ces actions, on notera :

- **L'amélioration de la réactivité sur incident HTA**, réactivité dont l'indicateur principal est le Critère de localisation, mesuré en minutes, et dont les principaux facteurs impactant sont l'équipement et la fiabilité des OMT ainsi que la réactivité de l'exploitant pour les manœuvres manuelles. **Sur la région Champagne-Ardenne, cet indicateur est passé de 37 mn en 2013 à 18,3 mn en 2014.** Cette amélioration est due en grande partie à l'action de sensibilisation réalisée auprès des Agences d'Intervention d'ERDF sur le délai de première manœuvre manuelle.
- **L'augmentation du taux de réalimentation des clients BT en moins de 3 minutes sur incidents HTA**, dont le facteur principal est l'équipement et la fiabilité des OMT ; grâce à l'automatisation de certaines fonctions (fonctions avancées de conduite), ce taux de réalimentation en moins de 3 mn est passé, à la maille région Champagne-Ardenne, de 48,4 % en 2013 à 53,4% en 2014, faisant de l'Agence de conduite régionale (ACR) de Rethel l'une des toutes premières de France.
- **Les travaux sous tension (TST)** : afin de minimiser l'impact des travaux sur la qualité de la continuité d'alimentation électrique, ERDF maintient en compétence des équipes spécialisées qui interviennent sous tension (équipes TST). **En 2014, les interventions des équipes TST d'ERDF ont permis d'éviter un temps de coupure supplémentaire de 39 minutes sur le département de la Marne.**

Le nombre de clients affectés par des perturbations

Nombre de clients BT	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1 162	9	- 99 %
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	16 504	2 947	-82 %

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 de la plage de variation admise au moins une fois par an.

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

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

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

Clients BT Mal Alimentés	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	320	101	-68 %
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,1%	0,0%	NS

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

- ✓ Zone électrification rurale = 37 CMA
- ✓ Zone ERDF = 64 CMA

Au sens du décret qualité du 24 décembre 2007, le taux de CMA à respecter est fixé à 3%.

La concession respecte bien les seuils imposés dans le décret qualité.

La forte baisse du nombre de CMA découle des travaux de renforcement entrepris sur les réseaux.

Les investissements relatifs aux renforcements sont principalement ciblés sur des réseaux ayant fait l'objet de réclamations avérées en tenue de tension et des calculs basés sur les consommations de l'hiver 2013/2014 qui a été doux et a aussi contribué à la baisse du nombre de CMA.

Parution de l'arrêté reconnaissant la méthode d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité définie en concertation entre la FNCCR et ERDF

Le 27 septembre, l'arrêté du 16 septembre 2014 reconnaissant une méthode d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité a été publié au Journal Officiel. L'objet principal de cet arrêté est de rendre définitive la reconnaissance d'une méthode statistique d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité gérés par ERDF. Il résulte d'une large concertation entre la FNCCR et ERDF qui ont souhaité, à l'invitation de l'Etat, s'accorder sur une méthode faisant consensus. Les dispositions de l'arrêté entrent en vigueur au **1^{er} janvier 2015**.



A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2014

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

Les priorités d'investissement

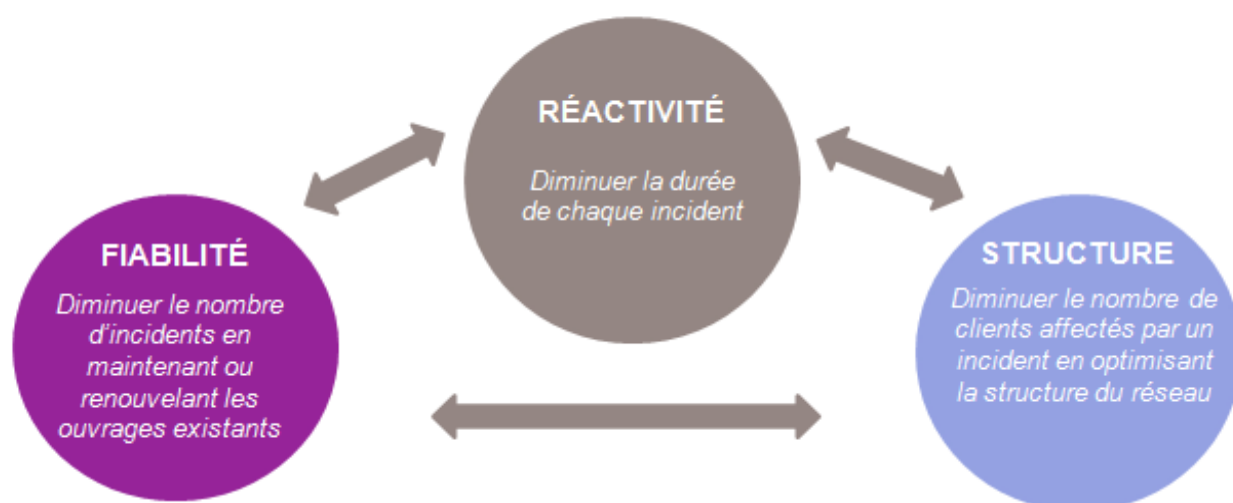
Compte tenu de son rôle dans la sécurisation des réseaux et de son poids prépondérant dans la continuité d'alimentation, le réseau HTA est la priorité en matière d'investissement afin de répondre aux objectifs de :

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

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

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

- ✓ REACTIVITE : création d'organe de manœuvre, moyen de conduite, ...
- ✓ FIABILITE : entretien et maintenance, renouvellement des réseaux, mise en souterrain, ...
- ✓ STRUCTURE : renforcement, création de nouveaux départs ou de nouveaux postes, ...



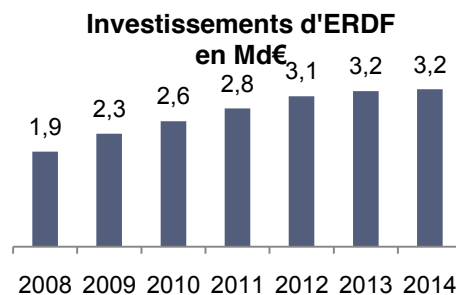
Les dépenses d'investissement d'ERDF sur votre concession en 2014

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2014, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2014.

Investissements ERDF (en k€)	Concession	
	2013	2014
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	16 399	19 158
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	16 721	12 319
2.1 Performance du réseau	14 814	10 473
Dont renforcement	6 100	1 184
Dont climatique	684	753
Dont modernisation	6 142	7 104
Dont moyens d'exploitation	1 889	1 432
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	1 907	1 846
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	340	340
Dont sécurité et obligations réglementaires	443	334
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 124	1 171
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	497	101
Total (en k€)	33 618	31 578
Dont investissements postes source	8 571	7 603

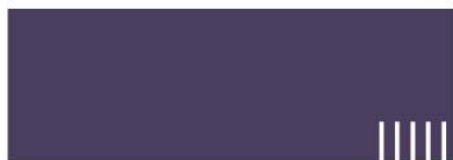
Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2014, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.**

Au plan national, les investissements d'ERDF ont fortement progressé depuis 2008 pour atteindre près de 3,2 milliards d'euros en 2014 (cf. graphique ci-contre), dont 1,2 milliard pour les investissements de renforcement et de modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont quasiment doublé (+ 91 %).



Environ la moitié du total de ces investissements a été mobilisée en 2014 pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 380 000 clients BT $\leq$ 36 kVA raccordés en 2014) ou producteurs (environ 17200 mises en service d'installations de production $\leq$ 36 kVA en 2014). Cette dernière activité reste soutenue : en 2014, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,9 GW.

Par ailleurs, 15 % des investissements de 2014 ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante) et d'exigences en matière de sécurité et d'environnement.



La mise en œuvre en 2014 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

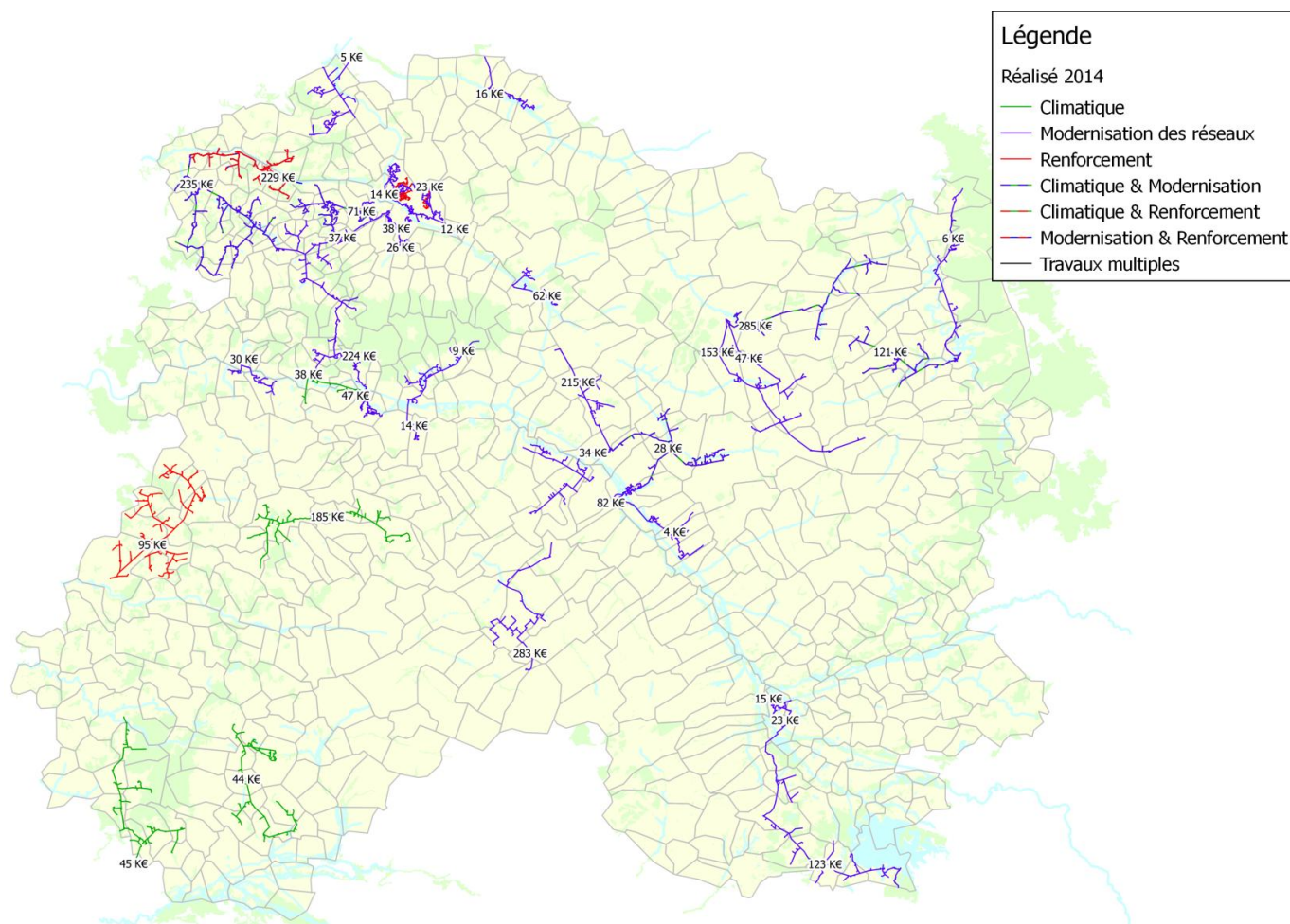
Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par ERDF sur votre concession.

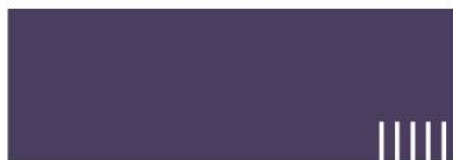
Les travaux dans les postes source

Levée de contrainte (mutation de transformateur, infrastructures des réseaux) :		2014 (en k€)
EPERNAY		332,9
ORMES		109,6
LINGUET		21,4
Remplacement pour obsolescence :		
COMPERTRIX		63,7
SUIPPES		97,3
MAROLLES		62,8
REIMS		50,6
DORMANS		20,7
MURIGNY		34,7
RECY		51,3
ISOLATION GRILLE MARNE		59,5
MAROLLES		60,8
RECY		180,0
Fiabilisation postes sources en zone urbaine dense :		
SAINT BRICE		1 320,2

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

Les travaux en HTA





Véritable levier pour maintenir un bon niveau de qualité électrique sur la concession de la Marne, les investissements HTA 2014 ont été principalement ciblés sur les plans d'actions suivants :

Plan aléas climatiques

Désensibilisation des parties du réseau soumises aux aléas climatiques en priorisant les ossatures HTA situées dans les zones boisées ou avec un risque important lié à la neige ou au givre.

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (k€)
WARGEMOULIN- HURLUS	PAC – Enfouissement HTA ZB départ S.SUIP entre les postes LAVAL-SUR-TOURBE et MINAUCOURT	4 395	4 595	272,7
MONTMORT LUCY	PAC – départ Chaltrait ZB commune Montmort-Lucy	-	-	185,1
TRAMERY	PAC – HTA aérien Tramery	-	-	55,3
ROSNAY	Rosnay – Point Noir sécurité routière D28/228 - HTA	375	530	49,0
BETHON	PAC – Enfouissement dérivation HTA ZB à BETHON	375	285	45,5
GAYE	PAC – Enfouissement du départ Queudes à GAYE	5 133	1 570	44,8

Plan de renforcement de réseaux

Adaptation du réseau HTA pour l'accueil des nouveaux clients ou augmentation des besoins des clients existants.

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (k€)
LE BREUIL	Renforcement tête du départ Jonchery à BREUIL – 1 ^{ère} partiel	164	2 112	202,0
MONTMIRAIL	Départ ORBAIS renforcement	6 117	854	95,9

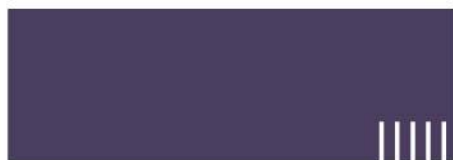
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Plan de modernisation du réseau

Résorption progressive des câbles de technologies anciennes en coordination avec les travaux communaux ou des opérations de renouvellement urbain, réalisation de bouclages entre des parties de réseau en antenne (secours en cas d'incident), équipement du réseau en matériel télécommandé afin d'optimiser les schémas de conduite électrique.

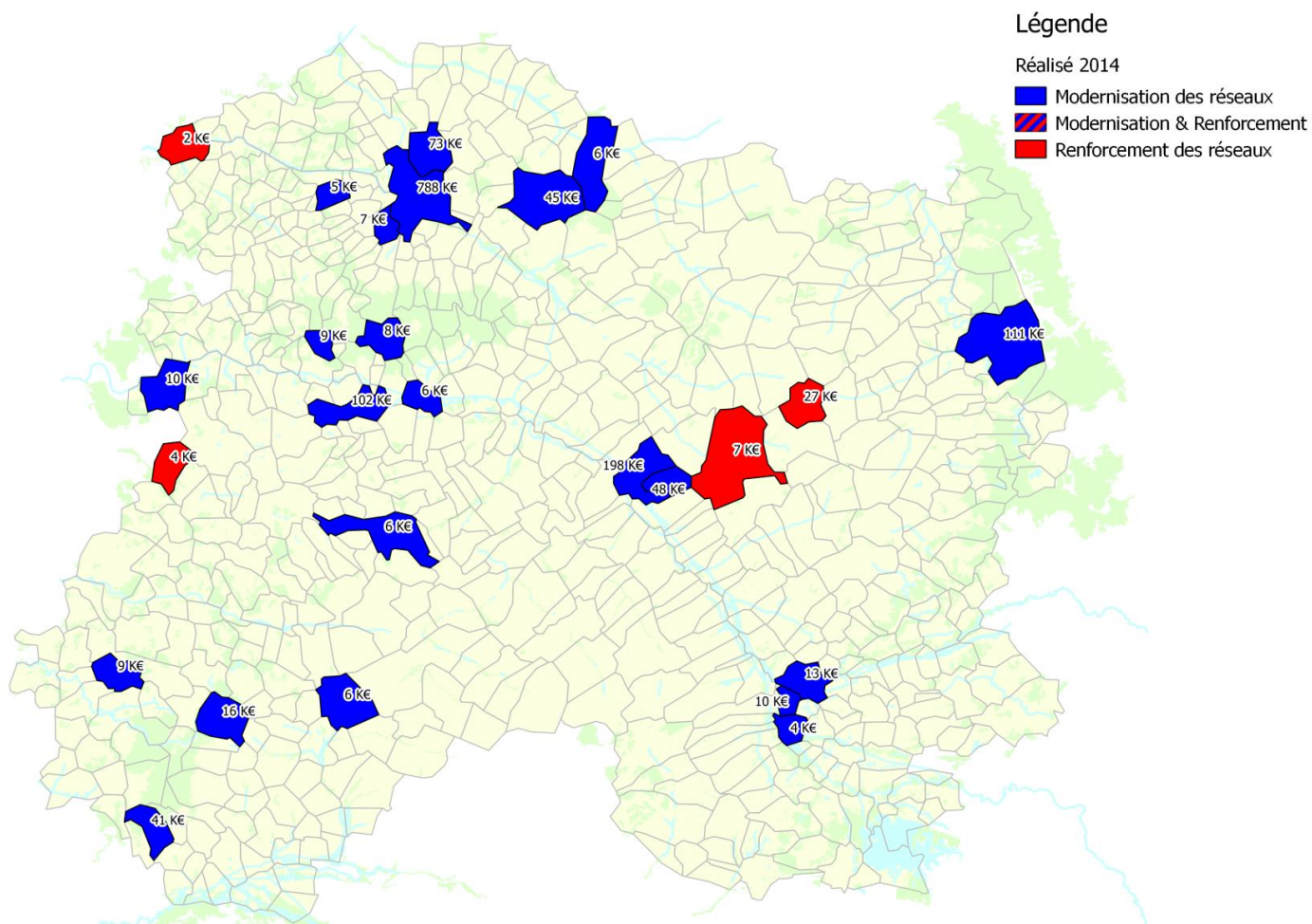
Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (k€)
SOUDRON	Renouvellement ex-départ Cernon pour cause de vétusté	3 800	4 566	283,2
REIMS	CDT - Fuseau 3 et 10 L38 L34 L47 route vitry	1 796	1 908	255,1
EPERNAY	EPERNAY-STG AY-ST IMOG-HAUTVILLERS	2 442	2 598	224,4
LA VEUVE	Structure HTA au sud du bourg de La Veuve	1 160	1 673	190,0
ARCIS-LE-PONSART	Structure - Bouclage départ ARDRE grappe d'Arcis-le-Ponsart	704	3 221	179,9
TILLOY-ET-BELLAY	Déplacement ligne HTA à Tilloy-et-Bellay	2 076	2 164	153,0
REIMS	CDT - fuseau 7 renouvellement liaison MUTUALITE - LUXEMBOURG	551	556	105,8
REIMS	PADT - CDT - Renforcement L34 faucher et création de la liaison L32 - PROGRES	714	871	99,7
SOMME-BIONNE	Structure - Création d'un bouclage entre les départs VALMY et SOMME-SUIPPE	-	4 046	97,2
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	PRC - renouvellement HTA rue des vieilles casernes à Chalons-en-Champagne	490	407	82,3
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	PRC - Renouvellement de plusieurs tronçons de câble HTA sur le départ GIRAUD de COMPERTRIX	504	520	78,3
REIMS	PRC - L46 - PRJ 1 - Avenue de l'europe	669	193	75,3
REIMS	PADT - CDT - Restructuration BOYER - B26	424	450	67,2
SEPT-SAULX	Structure - reprise alimentation LUZERNE (1MW)	889	400	62,1
GUEUX	PRC - Remplacement dérivation HTA câble papier du poste GOLF à Gueux	274	398	60,9
REIMS	CDT - fuseau 10 renouvellement liaison AIX LA CHAPELLE-DEMUN 17	564	508	58,9
REIMS	CDT - fuseau 2 - liaison HENROT 27 - LAMOUCHE	236	260	55,1
REIMS	CDT Fuseau 2	61	120	54,8
EPERNAY	PRC - Remplacement de câbles HTA papier dans le quartier Bernon	515	415	54,4

Montant des investissements ➔ 4 538 k€ hors opérations PDV



Les travaux en BT

Principaux investissements BT 2014



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

Les investissements BT 2014 ont été principalement ciblés sur le patrimoine suivant :

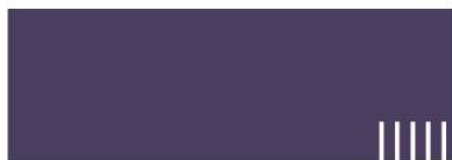
Renouvellement de réseaux aériens nus

Les chantiers sont priorisés suivant des critères de sécurité, de continuité d'alimentation et des opportunités de coordination.

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (k€)
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Renouvellement BT	324	90	81,8
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Renouvellement BTA rue St Eloi (fils nus)	162.	267	80,7
SAINT-MEMMIE	Renouvellement BTA Rue du Pont	383	-	48,8
BEINE-NAUROY	Renouvellement BTA Sous les-Monts	569	975	45,9
BETHON	Enfouissement dérivation BETHON	-	365	42,0
DORMANS	Renouvellement BTA Rue St Martin Soilly	-	-	10,6

Renouvellement des tableaux HTA et BT

Commune	Libellé	POSTE	Montant (k€)
SEZANNE	Rééquipement complet du poste CHENUAT à Sézanne	CHENUAT	17,0
VITRY-EN-PERTHOIS	Renouvellement tableau HTA poste Ste Geneviève	STE GENEVIEVE	13,4
REIMS	Renouvellement cellule HTA Poste Ingres 2	INGRES 2	13,4
REIMS	Tableau HTA Usine des eaux	USINE DES EAUX	13,2
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Remplacement de cellules HTA Allée de Forêt	ALLEE DES FORETS	12,8
REIMS	Renouvellement tableau HTA Reims EISENHOWER 44	EISENHOWER 44	11,5
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Remplacement cellule HTA poste MARCET	MARCET	10,1
FLEURY-LA-RIVIERE	Tableau HTA poste SALLE DES FETES	SALLE DES FETES	10,0
CHAMPGUYON	Remplacement tableau HTA dans PSSB LE CHATEAU sur PERTHUIS DE MONTMIRAIL	LE CHATEAU	9,5
REIMS	PTRX 2013 EXPL Renouvellement cellule HTA Poste Braque 14	BRAQUE 14	9,0
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	Renouvellement tableau HTA Patton	PATTON	8,9
SAINT-IMOGES	Renouvellement cellule HTA poste LE CHENE PENCHE St Imoges	LE CHENE PENCHE	8,9
BEZANNES	PRTH tableau poste ROIES	ROIES	8,0



Renouvellement des câbles basse tension

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (k€)
REIMS	Renouvellement CPI BT rue PAYEN	165	160	122,8
SAINTE- MENEHOULD	Renouvellement BTS allée des Sorbiers	504	515	111,1
BETHENY	Câble BT type BBN vétuste	159	209	73,1
REIMS	Renouvellement BT rue des Elus	429	425	64,4
EPERNAY	Remplacement câbles BT vétustes rue Reims	-	190	39,8
REIMS	Renouvellement CPI BT Clou dans le Fer	457	485	36,5
REIMS	Renouvellement BTAS rue Colonel Fabien	238	190	33,3
EPERNAY	Renouvellement BT rue Charles Gounod Square Ravel Offenbach	-	408	29,0

Renforcement de réseaux

Les chantiers font suite à des réclamations avérées ou au constat selon lequel le taux de clients mal alimentés ne respecte pas le Contrat de Service Public.

Commune	Libellé	Clients traités	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (k€)
TILLOY-ET-BELLAY	Renforcement BT producteur à Tilloy et Bellay	1	-	92.	27,2
COURTISOLS	Levée contraintes BT rue du Plain Courtisols	19	-	-	7,7
LE BREUIL	Renforcement Le Breuil	1	-	240	4,9

Montant des investissements → 2 155 k€

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

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

Commune	Libellé	Montant (k€)
VANDEUIL	PDV JONCHERY Ville au bois zone 4	9,7
VANDEUIL	PDV JONCHERY zone 3 Vandeuil	17,7
DROSNEY	PDV départ Blaise zone 2 support bois détériorés	24,8
MERY-PREMECY	PDV départ Bligny étriers usés zone 1	37,5
OUTINES	PDV départ Blaise zone 8	46,5
CHATILLON SUR BROUE	PDV départ Blaise ZONE 6 – support bois à remplacer	5,2

Montant des investissements → 196 k€

Déclinaison de la politique de maintenance

Au niveau national, ERDF a consacré en 2014 334 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 129 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT. Ces efforts sont en forte hausse : + 22 % par rapport à 2013.

Au niveau local, parmi les actions de maintenance, on notera :

La poursuite du remplacement des transformateurs contenant certains fluides inadaptés (PCB).

En 2014, ERDF Champagne-Ardenne a poursuivi l'action engagée de suppression des transformateurs contenant des PCB (Polychlorobiphényles) ; **197 transformateurs ont ainsi été remplacés et traités sur toute la région Champagne-Ardenne, dont 98 sur le département de la Marne.**

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

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

Sur le territoire de la concession de la Marne, les travaux d'élagage des lignes HTA et BT menés dans le cadre du plan d'entretien annuel des réseaux aériens, ont permis de sécuriser près de 960 km de lignes (cf tableau infra).

La politique locale engagée en 2013 a été poursuivie en 2014; elle favorise un élagage long terme par, entre autres, la réalisation de layons lorsque cela est possible, en respectant au mieux l'environnement.

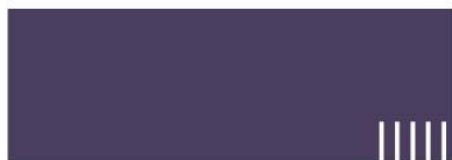
Réseaux HTA et BT sécurisés	Département de la Marne
	2014
Longueurs de réseaux traités (en km)	HTA 788 BT 171
Dont linéaires de bois coupés (en km)	HTA 71 BT 5
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	HTA 602 BT 93



A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuivra en 2015 la mise en œuvre de sa politique de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation. Entre 2008 et 2015, le doublement des investissements consacrés à la modernisation du patrimoine permet de répondre aux enjeux de fiabilisation et de sécurisation des réseaux. Pour ERDF, les principaux enjeux sont :

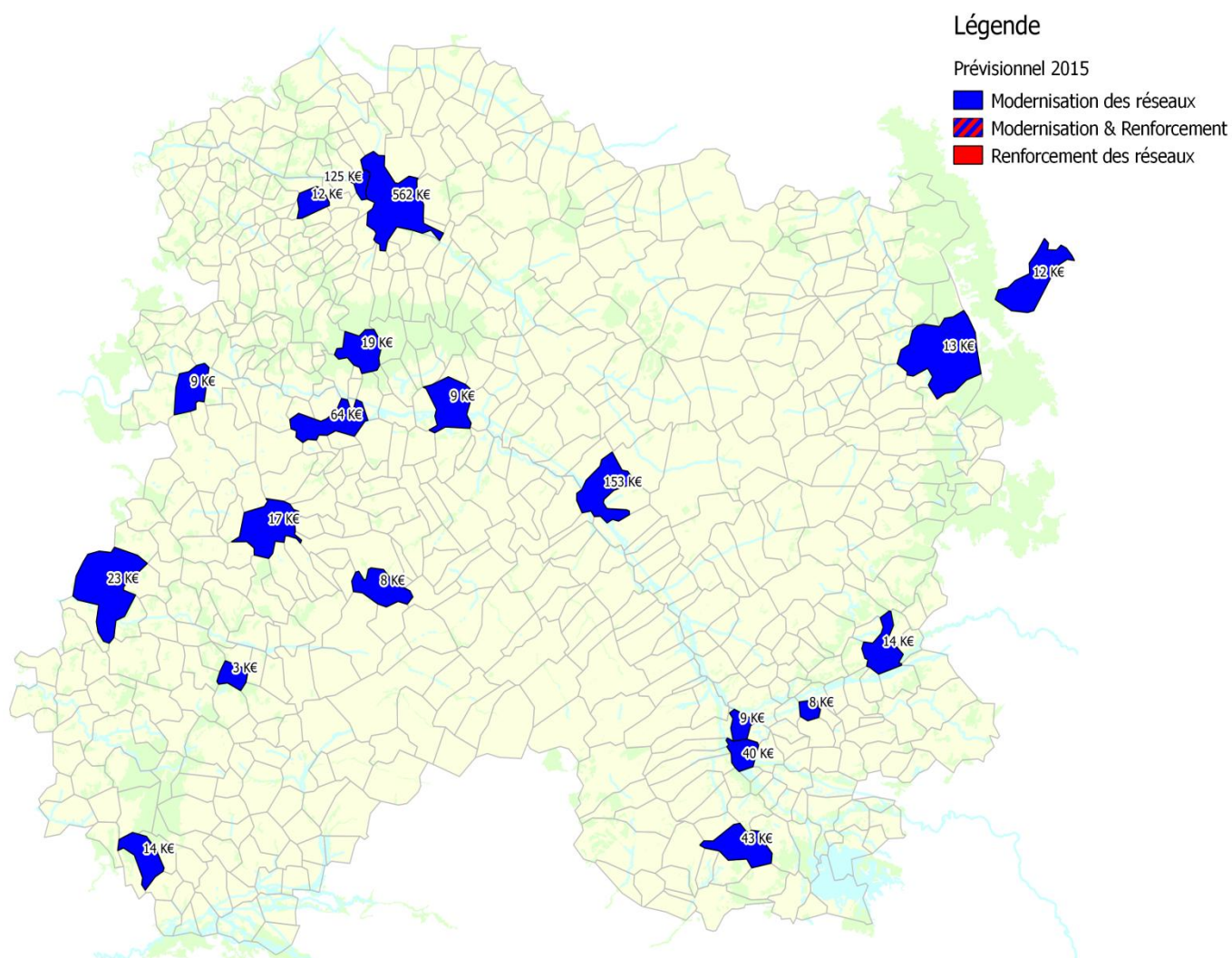
- **de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies.** ERDF a dédié davantage de moyens financiers à cette action et en constate les premiers effets bénéfiques sur les résultats du critère B. Ces efforts seront accentués, en particulier en HTA sur les portions de réseaux souterrains les moins fiables et en BT, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incident élevés.
- **d'améliorer la qualité de la desserte sur les territoires ruraux les plus en écart au regard des résultats constatés en matière de continuité de la fourniture.** L'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques en combinant les actions de sécurisation (traitement des portions de réseaux BT en fils nus), d'automatisation en cas d'incident et de maintenance. Sur chaque territoire concerné, ces efforts seront coordonnés avec ceux de l'autorité concédante.
- **d'accroître le potentiel des postes source, notamment pour accompagner la transition énergétique dans les territoires.** ERDF maintient la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes-source et à l'amélioration de la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident dans les zones urbaines denses.

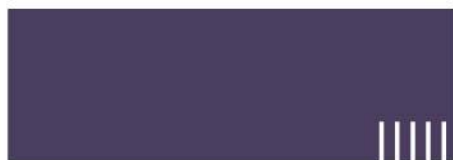


Prévisionnels HTA 2015

Commune	Libellé	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (k€)
MUIZON	PAC départ Jonchery	5 026	4 994	330
VITRY-LE-FRANCOIS	Renouvellement câbles vétustes ZI Sud, ZI Nord, VASSUE, JOUETTE et VITRY	2 765	2 748	270
CORMICY	Structure - Bouclage dérivation HTA Cormicy	793	3 308	221
BREUIL	Renforcement tête du départ Jonchery à Breuil	2 871	2 069	200
FAUX-FRESNAY	Bouclage grappe Faux Fresnay Départ Pleurs	387	4 453	196
REIMS	Remplacement HTA départ COMETE	1 421	1 000	128,5
OGER	Bouclage dérivation Oger départ Mesnil de Vertus	678	1 557	122
REIMS	Remplacement liaison disj B 27 - Vernouillet 36 et disj Bruyant	1 084	1 084	121,8
MONTMORT-LUCY	PAC départ Chaltrait commune de Montmort-Lucy	1 528	1 417	110
REIMS	Renouvellement Bd Carteret	479	482	104,2
CHATELRAOULD-SAINT-LOUVENT	Dérivation Chatelraould vétuste (départ Brando)	-	-	100
BUSSY-LE-REPOS	Remplacement étriers usés dérivation Contault/Bussy le Repos	-	-	93
BLACY	Poste DP détruit et en zone inondable avec câbles HTA vétustes	419	439	92,6
FAGNIERES	Renouvellement du début de l'ex-départ Cernon pour contraintes	1 550	1 446	85
REIMS	Fuseau 10 renouvellement Allée de la Mésange	461	461	76,5
REIMS	Liaison moulins et St Pol Bld Henri Henrot	648	648	75
SAINT-REMY-SUR-BUSSY	NCR - Rue du bourg à St Remy sur Bussy	922	610	72
REIMS	Création fuseau Linguet - Nouettes	857	620	70
REIMS	Renouvellement câble HTA départ V76 rue Lafayette	575	575	70
REIMS	Fuseau 6 renouvellement liaison PTT Andrieux - Depayns	554	554	64,5
AULNAY-SUR-MARNE	Enfouissement HTA entre les postes Village et RN3	344	263	54
REIMS	Fuseau 2 - liaison Henriot 27 - Lamouche	311	322	47
CORBEIL	NCR -ligne HTA Corbeil rue Basse Romain	34	150	45
REIMS	CDT - tronçon Bruyant-Jardin Horticulture	345	345	41,4
EPERNAY	ANRU- rue Charles Gounod - Bermon EPERNAY	338	277	38

Les principaux investissements BT prévus en 2015 sur le territoire de la concession





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

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

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

Les programmes coordonnés de développement et de modernisation des réseaux (PCDMR) institués par le protocole d'accord FNCCR-ERDF du 18 septembre 2013 :

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

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

Le SIEM et ERDF ont, ensemble, été précurseurs de la démarche d'établissement des programmes coordonnés de développement et de modernisation des réseaux (PCDMR).

Engagée dès 2013, l'expérimentation réalisée sur le département de la Marne avec le SIEM, l'une des 4 concessions pilotes au plan national, a été validée en juillet 2014 à l'occasion d'une réunion bilan organisée par la FNCCR et ERDF.

La démarche se poursuit concrètement via des réunions de coordination trimestrielles.

Concession du Syndicat Intercommunal d'Energie de la Marne SIEM

Programme Coordonné de Développement et de Modernisation des Réseaux



A.3 La proximité avec les clients

A.3.1 Une nouvelle politique Clients

En 2015, ERDF a élaboré, pour les trois années à venir, cette nouvelle politique Clients avec l'objectif de placer la satisfaction des clients au cœur d'une relation nouvelle et modernisée.

Pour ses clients, qu'ils soient fournisseurs d'électricité, clients particuliers, professionnels et entreprises, collectivités locales, producteurs d'électricité mais également pour d'autres acteurs tels que les promoteurs, les lotisseurs ou les professionnels du bâtiment, ERDF veut « offrir les meilleurs standards de qualité aux meilleurs prix ».

ERDF a modernisé le service offert à ses clients, en particulier via l'ensemble des canaux de communication disponibles pour une meilleure prise en compte de leurs demandes.

Les réseaux publics de distribution d'électricité contribuent au déploiement du Très Haut Débit

Xavier Pintat, président de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) (www.fnccr.asso.fr) et Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, ont signé le **21 mai 2014** un accord de partenariat sur le Très Haut Débit (THD). Il s'agit d'optimiser les conditions d'utilisation des lignes électriques aériennes gérées par ERDF afin de permettre le déploiement plus rapide, et à moindre coût, de la fibre optique. Avec ce partenariat, la FNCCR et ERDF concrétisent l'un des engagements du protocole 2014-2017 signé le 18 septembre 2013.

Dans le département de la Marne, la démarche a été initiée en 2014 et finalisée en janvier 2015.

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

Un Espace Collectivités Locales

Première réalisation dans le domaine du digital pour ERDF, l'Espace Collectivités Locales concrétise la volonté de transparence vis-à-vis des collectivités locales. Cet espace client sécurisé permet en particulier de suivre l'avancement des chantiers sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF et de prendre connaissance en temps réel des interruptions de fourniture d'électricité sur le réseau HTA et de l'heure probable de réalimentation.

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 ERDF qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.

« ERDF à votre écoute »

« ERDF à votre écoute » est une démarche permettant d'amener l'ensemble des salariés en contact direct avec les clients à une meilleure prise en charge de leurs demandes, voire de leurs réclamations.

Elle repose sur la mise en place d'un dispositif d'appui (« hotline ») accessible à chaque salarié d'ERDF qui est sollicité par un client, en particulier les techniciens en intervention, afin de l'aider dans la réponse à apporter ou d'orienter le client vers le bon interlocuteur au sein de l'entreprise.

Cette démarche, qui a été expérimentée avec succès sur la région Rhône-Alpes-Bourgogne, est aujourd'hui déployée sur l'ensemble du territoire. L'expérience conduite sur cette région a démontré que dans plus de 99 % des cas, une réponse est apportée au client dans les 48 heures.



L'accueil des fournisseurs d'électricité

Les demandes transmises par les fournisseurs d'électricité sont prises en charge par « l'accueil acheminement d'électricité » ; ces demandes sont effectuées dans le cadre de la mise en œuvre des contrats passés entre ERDF et chacun des fournisseurs.

Service client d'ERDF

ERDF met à la disposition de ses clients différents numéros de téléphone selon leur profil et la nature de leurs demandes (raccordement, production d'électricité ou 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**
- Les clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99**
- Les clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction » : **09 69 32 18 77**
- Les clients « Producteurs » : **09 69 32 18 00**. Nota : cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur.
- Enfin, les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**

L'efficacité de l'accueil téléphonique d'ERDF est mesurée par un taux d'accessibilité :

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2013	2014
Accueil Distributeur*	93,6%	95,7%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	91,2%	93,5%
Accueil Producteurs d'électricité	93,2%	93,2%
Accueil Acheminement	95,9%	95,3%

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

Urgence Dépannage

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

Au plan national, le taux d'accessibilité des Centres d'Appels Dépannage (CAD) s'est significativement amélioré depuis 2012 (+ 10 points entre 2012 et 2014) en raison notamment d'une mutualisation des moyens de l'ensemble des régions d'ERDF. Par ailleurs, le nombre d'appels reçus par les CAD a diminué en 2014 (- 14 % d'appels par rapport à 2013), cette tendance pouvant s'expliquer par une moindre occurrence en 2014 des phénomènes atmosphériques ayant un impact sur les réseaux.

Accessibilité des CAD	Région ERDF	
	2013	2014
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage (en %)	89,0%	92,8%
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage	153 567	127 324
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	46 914	44 534

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

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

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 nationaux pour l'année 2014 mettent en évidence une hausse du taux de satisfaction globale pour les particuliers et une stabilité pour les professionnels, qui traduit une très bonne appréciation par les clients des actions de relève et de raccordement.

Sous un angle plus qualitatif, il ressort des enquêtes de satisfaction que le professionnalisme des techniciens d'ERDF en matière de ponctualité, d'écoute et de réactivité est particulièrement apprécié par les personnes interrogées.

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	Résultat 2013 Marne	Résultat 2014 Marne
Clients « Particuliers »	87,9%	91,1%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	90,3%	90,7%

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

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	Résultat 2013 Marne	Résultat 2014 Marne
Clients « Particuliers »	86,9%	83,1%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	79,2%	84,0%

Si l'on considère l'ensemble de la démarche de raccordement, la phase de réalisation des travaux est celle qui recueille la meilleure appréciation et qui contribue largement à la satisfaction globale. Cette tendance conforte la bonne appréciation du professionnalisme des techniciens d'ERDF qui ressort des enquêtes de satisfaction (cf. supra).



La gestion des réclamations

ERDF a poursuivi en 2014 sa démarche d'amélioration de la gestion des réclamations, en recherchant en particulier une meilleure homogénéité dans le traitement des réponses.

L'amélioration de la réalisation des gestes métiers a été un axe de progrès retenu en 2014. Il explique la baisse du nombre de réclamations qui s'est accélérée en 2014 (- 6 % entre 2012 et 2013, - 14 % entre 2013 et 2014).

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 apporter les éléments d'explication nécessaires dans le délai prévu.

L'entreprise a porté son effort sur le respect du délai de réponse aux réclamations. Ainsi, au niveau national, 91 % des réclamations adressées en 2014 à ERDF ont donné lieu à une réponse dans un délai inférieur à 15 jours, contre 76 % en 2013.

En 2014, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la concession a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	National 2013	Concession 2014
Taux de réponse sous 15 jours*	91%	96,7%

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

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	
	2013	2014
Raccordements	3,6%	4,4%
Relève et facturation	53,3%	55,2%
Accueil	1,6%	1,0%
Interventions techniques	21,0%	17,9%
Qualité de la fourniture	20,4%	21,5%
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.

A.3.3 Faciliter les démarches de raccordement

En 2014, ERDF a été déployé sur toutes les régions **ERDF Connect, votre espace raccordement**, un espace internet accessible depuis le site www.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 est proposé pour les demandes de raccordement en basse tension (BT) des installations d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Aujourd'hui, plus de 50 % des demandes de raccordement des clients sont effectuées directement sur cet espace.

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

1. au paiement intégral de la contribution due au titre des travaux de raccordement,
2. à l'obtention d'une Attestation de Conformité CONSUEL,
3. à la souscription d'un contrat avec un fournisseur.

En 2015, le service sera ouvert aux demandes de modification de branchements BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

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

ERDF a fait évoluer en 2014 son dispositif de gestion des demandes de raccordement afin de mieux prendre en compte les souhaits des clients relatifs à la date de réalisation des travaux.

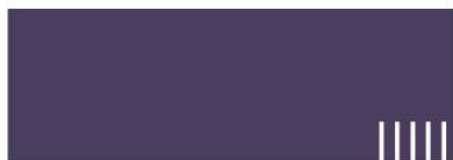
Au plan national, les travaux de raccordement sont réalisés pour la majorité des affaires (88,5%) dans les délais convenus avec les clients, malgré un allongement de la durée de préparation des chantiers induit par l'application de nouvelles dispositions réglementaires, en particulier celles concernant la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT et la réglementation relative à l'amiante.

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

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	96,8%	97,6%	0,8%

Une meilleure information des clients dans la gestion des opérations de raccordement

En complément de la mise en œuvre de l'espace « ERDF Connect » pour la gestion des demandes de raccordement, ERDF informe désormais chaque client, par courrier électronique, de l'évolution, étape par étape, de son dossier de raccordement. Cette démarche permet de lui rappeler les actions qui lui incombent (paiement du devis, réalisation des travaux relevant de sa responsabilité) afin de respecter la date convenue pour la mise en service.



A.3.4 Perspectives et enjeux

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 auprès du plus grand nombre ;
- Accompagner les territoires dans leurs projets de développement ;
- Respecter un optimum à la fois technique et économique.



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

Pour le département de la Marne, le début du déploiement est prévu pour fin 2015 et commencera par la ville de Reims.

La préparation de l'échéance du 31 décembre 2015 relative à la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites de puissance de plus de 36 kVA

La loi n° 2010-1488 portant organisation du marché de l'électricité, dite loi NOME, adoptée le 7 décembre 2010 prévoit notamment la suppression, au 31 décembre 2015, des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Environ 420 000 sites raccordés au réseau de distribution publique d'électricité exploité par ERDF sont concernés par cette disposition.

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

ERDF doit garantir qu'au 31 décembre 2015 chaque client en contrat unique avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA pourra opter pour une offre de marché avec le fournisseur d'électricité de son choix, dans le respect des délais du catalogue des prestations. Dans certaines situations, un changement de comptage sera réalisé par ERDF afin de permettre le changement de fournisseur.

Par ailleurs, en 2015, ERDF met à disposition des fournisseurs d'électricité une nouvelle offre de façon à leur permettre d'adapter leur gamme de service (courbe de charge, pointe mobile, grille tarifaire) pour les clients ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA (catégories C2-C4). La demande d'une telle offre par un fournisseur nécessitera, le cas échéant, la pose d'un nouveau compteur chez les clients concernés.

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	2013	2014
Recettes d'acheminement	2	134 640	129 376
Dont clients HTA		33 958	34 935
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		88 266	75 953
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		17 887	18 972
Dont autres		-5 471	-484
Recettes de raccordements et prestations		8 591	14 941
Dont raccordements	3	6 699	12 976
Dont prestations	4	1 892	1 965
Autres recettes	5	3 501	3 447
Chiffre d'affaires		146 733	147 765
Autres produits		21 340	23 142
Production stockée et immobilisée	6	15 324	16 049
Reprises sur amortissements et provisions	7	5 011	5 793
Autres produits divers	8	1 005	1 300
Total des produits		168 073	170 907

Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	2013	2014
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		91 522	88 422
Accès réseau amont	9	41 285	40 184
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	17 433	14 845
Redevances de concession	11	5 150	4 159
Autres consommations externes	12	27 653	29 233
Impôts, taxes et versements assimilés		6 136	6 199
Contribution au CAS FACE	13	2 788	2 828
Autres impôts et taxes	14	3 348	3 372
Charges de personnel	15	22 232	23 317
Dotations d'exploitation		27 326	29 888
Dotation aux amortissements DP	16	14 421	16 623
Dotation aux provisions DP	17	2 771	2 188
Autres dotations d'exploitation	18	10 133	11 077
Autres charges	19	2 627	3 290
Charges centrales	20	4 038	4 576
Total des charges		153 880	155 694

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	2013	2014
Montant	21	-634	3 044

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	2013	2014
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	22	14 828	12 169



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 Source (AMEPS) ou des Agences de Conduite du Réseau (ACR) 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 des éléments financiers d'exploitation au périmètre de la concession impose la répartition de certains montants de charges et produits qui sont 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 :

1. 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 ;
2. 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 ;
3. 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, relevé et facturé sur l'exercice 2014 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi que des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive ;
- La variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2014, entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative) ;
- La variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative). Il s'agit principalement de l'acheminement en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des produits.

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.

Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

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

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 et des stocks au cours d'un exercice donné.

La production stockée et immobilisée est pour l'essentiel affectée à la concession 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 en « 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 les indemnités d'assurance).

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 (postes 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.

Les charges d'accès au réseau de transport géré par RTE sont réparties par DIR en fonction de 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 réglementairement 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

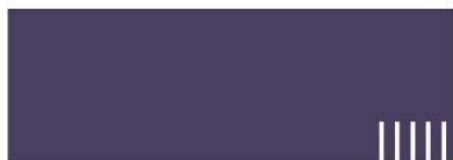
Dans cette rubrique figurent les montants des parts R1 et R2 de la redevance de concession, effectivement versés au cours de l'année. Cette information est directement enregistrée à la maille de la concession.

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 (RODP), 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.

Les RODP versées aux communes composant chaque concession leur sont désormais directement affectées.

Les autres charges enregistrées dans ce poste 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 kWh distribués en BT dans les communes de moins de 2000 hab. x kWh distribués dans les communes de moins de 2000 hab. en 2013) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kWh distribués en BT dans les communes de plus de 2000 hab. x kWh distribués dans les communes de plus de 2000 hab. en 2013).

Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs locaux suivants : cotisation foncière des entreprises (CFE), contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE), taxes foncières et imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER). 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).

La CFE et les taxes foncières sont désormais imputées directement sur les concessions concernées.

Les autres charges enregistrées dans ce poste sont réparties au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

Les charges de personnel comprennent principalement les salaires et les charges patronales associées. Cette masse salariale est relative aux agents de la DIR travaillant sur le réseau (entretien, dépannage, conduite du réseau), à ceux chargés des relations avec les clients (activités de comptage, relève, interventions techniques, accueil, facturation et raccordement) et au personnel en charge des activités « support » (gestion et administration). Une partie de ces agents contribue à la construction des immobilisations. Dans ce cas, les charges de personnel concernant ces agents sont incluses dans le coût des immobilisations via la production immobilisée (cf. Note 6 « production stockée et immobilisée »).

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

Les charges de personnel de la DIR sont divisées en trois parties :

- charges relatives à l'activité de construction d'immobilisations : déterminées à partir des comptes de production immobilisée dont une grande partie est native ;
- charges relatives à l'activité clientèle : déterminées selon l'affectation des agents ;
- charges relatives à l'activité réseau : déterminées selon l'affectation des agents.

Pour chaque partie, la part affectée à la concession est déterminée de façon différente :

- partie relative à la construction des immobilisations : en fonction des coûts de main d'œuvre imputés sur les affaires de construction d'ouvrages sur le périmètre de la concession par rapport à la DIR,
- partie relative à l'activité clientèle : en fonction du nombre de clients sur le territoire de la concession par rapport au nombre de clients sur la DIR,
- partie relative à l'activité réseau : en fonction des km de réseau sur le territoire de la concession

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 de chaque concession. Toutefois, les dotations aux amortissements DP liées à l'amortissement accéléré des compteurs C2-C4 ont été réparties au prorata du nombre de clients concernés.

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 de chaque concession.

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 fixé par 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.

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 il est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

Bien qu'elle ne soit ni un montant comptable, ni un flux financier, la valeur de la contribution à l'équilibre représente le lien essentiel entre les concessions qu'est 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.

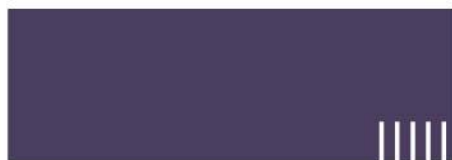


Tableau de synthèse des modalités de répartition retenues pour les produits et les charges d'exploitation

Produits à répartir	Mode d'affectation principale pour la concession	Part affectée directement à la concession	Montant réparti (k€) (*)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	129 449	-72	11,0%
Raccordements	Affectation directe à la concession	12 967	10	11,0%
Prestations	Affectation directe à la concession	1 890	75	15,4%
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	162	3 285	11,0%
Autres produits				
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	14 045	2 003	11,0%
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	0	5 793	11,0%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	0	1 300	11,0%

Charges à répartir	Mode d'affectation principale pour la concession	Part affectée directement à la concession	Montant réparti (k€) (*)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	0	40 184	13,5%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	0	14 845	13,5%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	4 159	0	0,0%
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients (sauf la RODP)	52	29 181	11,0%
Impôts Taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	2 560	267	11,6%
Autres impôts et taxes	Affectation directe à la concession (taxe foncière, CFE). Au prorata du nombre de clients (CVAE, IFR et autres)	571	2 800	11,0%
Charges de personnel	Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients	0	23 317	10,8%
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	15 361	1 262	14,4%
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	2 189	-1	9,9%
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	0	11 077	11,0%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	0	3 290	11,0%

Calcul de la contribution à l'équilibre

Quote-part résultat d'exploitation avant impôt	Réparti à 100 % au prorata du chiffre d'affaires acheminement
Contribution à l'équilibre	La contribution à l'équilibre est égale à : Total des Produits – Total des Charges – Quote-part du résultat d'exploitation avant impôts. Lorsque la contribution à l'équilibre est négative, le montant (en valeur absolue) figurant dans le tableau des éléments financiers de la concession vient en déduction du total des charges indiqué dans ce même tableau. Lorsque la contribution à l'équilibre est positive, le montant indiqué se rajoute au total des charges d'exploitation.

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.

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se sont concrétisés, en particulier s'agissant des transformateurs HTA/BT pour lesquels la mise en œuvre des nouvelles modalités de gestion est effective au 1^{er} janvier 2015.

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

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2014

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	211 193	82 919	128 274	299 772	44 124
Dont aérien	41 895	29 602	12 293	85 277	30 493
Dont souterrain	169 298	53 317	115 982	214 496	13 631
Canalisations BT	238 686	82 357	156 329	317 657	20 250
Dont aérien	30 666	18 758	11 908	54 411	3 485
Dont souterrain	208 020	63 599	144 421	263 246	16 765
Postes HTA/BT	58 510	34 279	24 231	82 645	9 136
Autres biens localisés	7 609	3 097	4 512	9 003	609
Branchements/ Colonnes montantes	141 107	46 420	94 687	181 469	12 959
Comptage	30 604	20 481	10 123	30 604	0
Transformateurs HTA/BT	21 917	11 310	10 607	30 672	4 778
Autres biens non localisés	3 340	2 083	1 257	4 588	870
Total	712 966	282 946	430 020	956 410	92 725

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 2014, 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.



Conformément à l'engagement pris dans le cadre du protocole d'accord signé avec la FNCCR le 18 septembre 2013, les transformateurs HTA-BT font, à compter du 1^{er} janvier 2015, l'objet d'une gestion localisée à la maille de la commune.

Les valeurs patrimoniales relatives aux transformateurs HTA-BT n'intègrent pas les impacts financiers liés à l'individualisation de la gestion de ces ouvrages dans les systèmes d'informations patrimoniaux. Les données sont présentées ci-dessus, au titre de l'exercice comptable 2014, à méthodologie constante par rapport à 2013. L'évaluation des impacts financiers liés à l'opération d'initialisation du patrimoine selon les nouvelles modalités de gestion fera l'objet d'une présentation spécifique.

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 et 2014 sur les canalisations Basse Tension souterraines et ont conduit au maintien, à ce stade, de la durée de vie de 40 ans pour cette technologie récente. Les études seront reprises ultérieurement lorsqu'ERDF disposera d'un recul historique plus conséquent. Les travaux sont en cours de finalisation sur les canalisations souterraines Moyenne Tension (HTA).

Par ailleurs, dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente d'Electricité (TRV) conformément à l'article L.337-9 du Code de l'Energie, ERDF sera tenue par une obligation de mise à disposition des clients d'un matériel de comptage adapté. Cette obligation se traduit ainsi par le remplacement du parc actuel de compteurs devenu majoritairement inadapté au changement de grilles tarifaires induit par les souscriptions des clients concernés à de nouvelles offres. Afin d'accompagner les clients dans cette évolution, ERDF a anticipé dès 2013 ce programme de remplacement des compteurs et a acté, fin 2014, le plan de déploiement accéléré à horizon 2018. Les durées d'amortissement de ces matériels tiennent compte de cette décision (***)

La variation des actifs concédés au cours de l'année 2014

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2014 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2014 pro-forma	Apports ERDF nets	Mises en service Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2014
Canalisations HTA	199 374	10 758	2 163	1 101	211 193
Dont aérien	41 953	316	-2	371	41 895
Dont souterrain	157 421	10 442	2 165	730	169 298
Canalisations BT	228 623	3 294	7 565	796	238 686
Dont aérien	31 102	57	34	529	30 666
Dont souterrain	197 520	3 237	7 531	268	208 020
Postes HTA/BT	57 115	881	687	173	58 510
Autres biens localisés	7 096	656	77	220	7 609
Branchements/ Colonnes montantes	133 596	4 081	4 651	1 222	141 107
Comptage	31 193	183	0	772	30 604
Transformateurs HTA/BT	21 601	226	329	239	21 917
Autres biens non localisés	3 337	3	0	0	3 340
Total	681 935	20 083	15 472	4 524	712 966

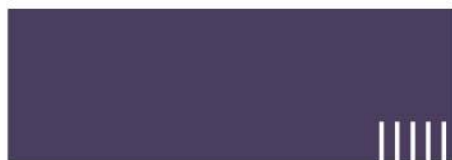
Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2013.

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.

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

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



Synthèse des passifs de concession

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

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	413 367	430 020	4,0%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	171 246	176 667	3,2%

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€)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	100 157	106 275	6,1%

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€)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	342 278	359 627	5,1%

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€)	2013	Concession
		2014
Provision	95 510	92 725

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'investissement effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.

Les montants de la redevance de concession au titre de l'exercice 2014

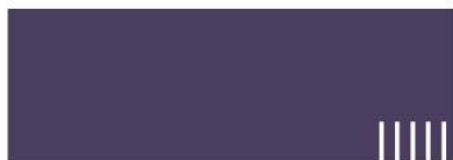
Montants des parts R1 et R2 (en €)	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Part R1	663 356	677 368	2,1%
Part R2	4 487 113	4 159 295	-7,3%

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. 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 2014 :

Montant de PCT	Montant (en k€)
Au titre des raccordements mis en service en 2012	56
Au titre des raccordements mis en service en 2013	828
Au titre des raccordements mis en service en 2014	153



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 2014 à votre département est le suivant :

Département	Montant (en k€)
	1 619

Les aides accordées 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 2014 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.

Montant de la participation (en k€)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Article 8 « travaux environnement »	340	340	-

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



1. Les indicateurs de suivi de l'activité	60
1.1 Le réseau et la qualité de desserte	60
Situation globale du réseau au 31/12/2014	60
Les ouvrages mis en immobilisations en 2014	61
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	62
Les départs en contrainte de tension	63
1.2 Le raccordement des clients	64
Le raccordement des consommateurs	64
Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance $\leq$ à 36 kVA	64
L'envoi des devis de raccordement des consommateurs	64
Le raccordement des producteurs	66
L'envoi des devis de raccordement des producteurs	66
1.3 La qualité des relations et des services	67
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	67
Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau	67
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014	68
2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs	68
2.2 Les travaux au service de la performance du réseau	68
2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires	68
3. Vos interlocuteurs ERDF	69



1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2014

Réseau HTA (en m)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Réseau souterrain	2 796 595	3 004 074	7,4%
Réseau torsadé	25 707	25 699	0,0%
Réseau aérien nu	3 415 059	3 365 008	-1,5%
Réseau total aérien	3 440 766	3 390 707	-1,5%
Total réseau HTA	6 237 361	6 394 781	2,5%
Taux d'enfouissement HTA	44,8%	47,0%	

Postes HTA/BT (en nb)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Postes type rural	3 563	3 575	0,3%
Postes type urbain	2 149	2 169	0,9%
Total postes HTA/BT	5 712	5 744	0,6%
Dont postes sur poteau	1 430	1 397	-2,3%
Dont postes cabines hautes	207	196	-5,3%
Dont postes cabines basses	671	669	-0,3%
Dont autres postes	3 404	3 482	2,3%

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)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Réseau souterrain	2 997 479	3 096 167	3,3%
Réseau torsadé	1 355 319	1 325 981	-2,2%
Réseau aérien nu	338 939	318 474	-6,0%
Dont fils nus de faibles sections	52 956	48 789	-7,9%
Réseau total aérien	1 694 258	1 644 455	-2,9%
Total réseau BT	4 691 737	4 740 622	1,0%
Taux d'enfouissement BT	63,9%	65,3%	

Départs alimentant la concession	2013	Concession
		2014
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	61	60
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	4	4

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

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

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

Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
≤ 10 ans	1 332	1 097	909
> 10 ans et ≤ 20 ans	866	1 088	1 022
> 20 ans et ≤ 30 ans	1 408	1 914	1 302
> 30 ans et ≤ 40 ans	1 208	214	1 079
> 40 ans	1 580	428	1 432

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 immobilisations en 2014

En 2014, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2013	2014
Souterrain	208 448	106 314
Torsadé	0	130
Aérien nu	0	170
Total	208 448	106 614
Dont pour information		
<i>Extension</i>	168 725	56 280
<i>Renouvellement³</i>	11 007	26 078
<i>Renforcement</i>	28 716	24 256

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2013	2014
Souterrain	31 738	30 474
Torsadé	1 084	1 365
Aérien nu	0	0
Total	32 822	31 839
Dont pour information		
<i>Extension</i>	17 699	21 642
<i>Renouvellement</i>	12 584	9 712
<i>Renforcement</i>	2 539	485

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



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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,1	2,7	-34,6%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,9	0,9	-53,7%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,2	1,0	-16,4%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	8,1	7,3	-10,6%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,4	1,1	-21,1%
<i>Dont réseau souterrain</i>	3,2	2,8	-11,6%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	636	515	-19,0%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	505	326	-35,4%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Nombre de coupures pour travaux	655	819	25,0%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	392	411	25,0%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	263	408	55,1%
Temps moyen	11	15	39,9%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1 162	9	-99,2%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	1 017	0	-100,0%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	0	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	35 126	19 818	-43,6%
<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>	24 793	6 683	-73,0%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	16 504	2 947	-82,1%

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

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

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	0,9	0,6	-32,1%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1,7	1,2	-28,2%

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 %)	2013	Concession
		2014
Taux de départs BT > 10 %	0,2%	0,1%
Taux de départs HTA > 5 %	2,7%	1,3%



1.2 Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

Après une baisse de 6 % enregistrée en 2013, l'activité de raccordement d'ERDF a poursuivi sa contraction en 2014 (- 8 % par rapport à 2013) en raison de la diminution continue du nombre des demandes de permis de construire. Cette évolution à la baisse a été particulièrement marquée pour les raccordements individuels du marché grand public (- 10 %). Elle s'est accentuée pour les raccordements d'immeubles et de lotissements (- 5 %). Les perspectives de l'année 2015 ne permettent pas d'envisager un redressement de cette activité qui est directement corrélée à la dynamique de construction de logements neufs.

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

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
En BT et de puissance $\leq$ à 36 kVA	1 524	1 430	-6,2%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 347	1 230	-8,7%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	0	0	-
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	177	200	13,0%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	87	124	42,5%
En HTA	13	14	7,7%

Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance $\leq$ à 36 kVA

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux est de 40 jours ouvrés. Il est stable par rapport aux valeurs constatée en 2013 et 2014.

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Concernant les branchements simples	46	46	-

L'envoi des devis de raccordement des consommateurs

Dans le cadre de la mise en place en 2014 de la nouvelle procédure de raccordement des clients consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans extension de réseau, le délai de transmission du devis au demandeur est au maximum de 3 mois lorsque les dispositions concernant l'anticipation du raccordement ont été mises en œuvre, et de 10 jours ouvrés dans les autres cas.

Le délai moyen constaté pour l'ensemble de ces raccordements est de 19 jours ouvrés.

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

En Champagne-Ardenne, le concessionnaire ERDF a choisi depuis janvier 2014 d'émettre le devis par rapport à la date convenue de mise en service avec le client.

Depuis cette date, ce nouvel indicateur est devenu l'indicateur principal en lieu et place du délai d'émission des devis.

Ce mode de fonctionnement a permis à ERDF de diminuer le nombre de devis réémis pour cause de date de validité dépassée et évite l'envoi au client d'une facturation complémentaire.

Au périmètre de la région Champagne-Ardenne, les résultats sont les suivants :

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Région Champagne-Ardenne		
	2013	2014	Variation (en %)
Taux de respect date convenue de mise à disposition des raccordements consommateurs BT 36 kVA (cible 90 %)	95,5%	96,5%	1,0



Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, la baisse d'activité enregistrée en 2013 se poursuit en 2014. Le nombre de raccordements d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 18 % par rapport à 2013, avec 17 206 mises en services réalisées en 2014.

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 individuelles neuves réalisés	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Raccordements sans adaptation de réseau	300	168	-44,0%
Raccordements avec adaptation de réseau	6	4	-33,3%

L'envoi des devis de raccordement des producteurs

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

En 2014, le délai moyen constaté est de 27 jours.

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

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Taux de devis envoyés dans les délais	75,0%	86,1%	11,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	38	24	-38,3%

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

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.

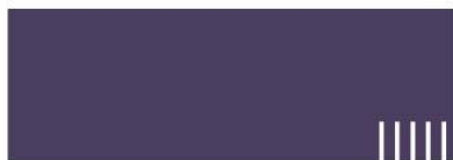
Pour 2014, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après. Concernant les clients « Particuliers » et « Professionnels », les résultats de l'enquête 2014 sont commentés dans la partie A.3.2 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2013.

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2013	2014
Clients « Particuliers »	87,9%	91,1%
Clients « Professionnels »	90,3%	90,7%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région	
	2013	2014
Clients C2-C4 (BT et HTA)	89,0%	90,8%
Clients « Entreprises » CARD HTA	92,4%	94,2%

Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2013	2014
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	95,1%	96,4%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,4%	99,3%



2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2014.

2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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



La liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2014 est disponible sur la clé USB jointe à ce compte-rendu d'activité.

2.2 Les travaux au service de la performance du réseau

Liste et description des opérations principales en matière de : renforcement des réseaux, de modernisation des réseaux, de sécurisation des réseaux et de prévention des aléas climatiques.



La liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2014 est disponible sur la clé USB jointe à ce compte-rendu d'activité.

2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Liste et description des opérations concernant ces travaux : environnement, sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers.



La liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2014 est disponible sur la clé USB jointe à ce compte-rendu d'activité.

3. 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
Loric EVRARD	Chef d'Agence Collectivités Locales	03 26 04 92 10	loric.evrard@erdf.fr
Valérie GOMARD	Interlocuteur Privilégié	03 26 04 94 39	valerie.gomard@erdf.fr
Sandrine HUSSON	Interlocuteur Privilégié	03 26 04 94 84	sandrine.husson@erdf.fr
Chrystelle OUDIN	Interlocuteur Privilégié	03 26 04 94 80	chrystelle.oudin@erdf.fr
Eric NORMAND	Attaché Concessions	03 25 72 38 12	eric-jean.normand@erdf-grdf.fr



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



B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service	72
B.1.1 Les faits marquants	72
B.1.2 Les chiffres clés	77
B.1.3 Le développement régional	79
B.2 Les évolutions législatives et réglementaires	81
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente	81
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 1 ^{er} novembre 2014	83
B.2.3 Le nouveau modèle de construction tarifaire	85
B.2.4 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Bleu	86
B.2.5 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) en 2014	87
B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF	89
B.3.1 Les 9 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers »	89
B.3.2 Un dispositif multi-canal pour une relation client à la carte	93
B.3.3 La performance, une priorité pour EDF	96
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	106
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	108
B.4.2 Une organisation adaptée	110
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux	112
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	113
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	114



B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service

B.1.1 Les faits marquants

Sur votre territoire...

Inauguration Clairmarais Reims

A Reims, au cœur du quartier de Clairmarais, EDF inaugure son nouveau bâtiment qui regroupe les activités de la Délégation régionale EDF en Champagne-Ardenne et d'EDF Commerce EST à Reims. De conception bioclimatique particulièrement innovante, il accueille 200 salariés.

Labellisé Bâtiment Basse Consommation (BBC) et en cours de certification Haute Qualité Environnementale (HQE), cet immeuble s'étend sur 4250 m² comportant 5 niveaux en superstructure et un sous-sol. Ce projet novateur allie performance énergétique et qualité de vie au travail des occupants.

Cet immeuble performant devient non seulement le nouveau siège régional du Groupe EDF en Champagne-Ardenne, mais permet aussi à EDF Commerce EST de réunir ses 200 salariés rémois sur un même site. Il s'agit des activités de relation clients Particuliers, Entreprises et Collectivités, partenariat Solidarité et fonctions support (marketing, gestion, ...).

La réalisation de ce bâtiment est en complète adéquation avec le projet municipal de réhabilitation du quartier de la gare.



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

Au plan national ...

Modification du décret relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, dit décret « impayés »

Le décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifie le décret d'origine (décret n° 2008-780 du 13 août 2008) afin de tenir compte des évolutions apportées par la loi Brottes qui, pour mémoire, étend à l'ensemble des consommateurs domestiques le dispositif de la « trêve hivernale », durant laquelle les fournisseurs d'énergie ne peuvent procéder à l'interruption de la fourniture.

Le nouveau décret précise les conditions dans lesquelles les fournisseurs d'électricité peuvent, néanmoins, procéder à une réduction de puissance. Cette réduction ne peut toutefois pas être appliquée aux consommateurs bénéficiant du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Le nouveau décret prévoit, par ailleurs, que les fournisseurs d'énergie doivent informer leurs clients en situation d'impayés de l'existence de la « trêve hivernale ». Il précise en outre, les informations que les fournisseurs doivent transmettre chaque trimestre à la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et au Médiateur National de l'Énergie (MNE) sur les coupures opérées.

Le 12 mars 2014 a eu lieu la remise des « **Trophées énergie solidaire** », un challenge organisé par EDF et l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS). Cette initiative récompense 3 projets innovants, portés par les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), pour lutter contre la précarité énergétique.

Pour aider les personnes démunies à trouver des solutions à leurs difficultés, l'UNCCAS et EDF se sont alliées. Le partenariat associe les compétences d'EDF en matière de prévention de la précarité énergétique et l'expertise de l'UNCCAS dans l'accompagnement des populations. De ce partenariat sont nés les « Trophées énergie solidaire ». Un challenge qui valorise les actions locales des CCAS en matière d'accompagnement des ménages en difficulté de paiement et de sensibilisation aux économies d'énergie.

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation :

Après un long examen parlementaire et une censure partielle par le Conseil constitutionnel, la loi Consommation a été publiée au Journal Officiel du 18 mars 2014.

Parmi les dispositions les plus notables pour EDF :

- La mise en œuvre d'une action de groupe qui permet à des consommateurs ayant subi un même préjudice - à l'occasion de la vente d'un bien ou de la fourniture de services ou en cas de pratiques anticoncurrentielles - d'en obtenir réparation auprès du professionnel concerné.
- L'allongement du délai de rétractation de 7 à 14 jours (mettant ainsi le droit français en conformité avec le droit communautaire).
- Le renforcement de la lutte contre les clauses abusives. Dès lors qu'une clause est déclarée abusive par un juge, cette clause doit non seulement disparaître du contrat en cause mais également de tous les contrats du professionnel comportant la même clause, avec la charge pour le professionnel d'en informer ses clients.
- L'accompagnement de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV): les fournisseurs ont l'obligation d'informer par courrier les clients « Professionnels » de la disparition prochaine de leur contrat aux TRV. Les clients qui n'auront pas su anticiper la fin des TRV seront « basculés » vers une offre transitoire du fournisseur historique pour une durée de 6 mois.
- La suppression de frais facturés par les fournisseurs d'énergie en cas de rejet de paiement pour les clients bénéficiant des tarifs sociaux.
- La gratuité du paiement en espèces.
- La dérogation à l'obligation de signature des contrats de fourniture d'énergie, pour les clients qui emménagent et souhaitent l'exécution de leur contrat conclu à distance, commence avant la fin du délai de rétractation.
- L'encadrement du démarchage téléphonique avec interdiction pour les professionnels de démarcher tout client inscrit sur la liste d'opposition. Cette disposition devrait entrer en vigueur dans le courant de l'année 2015.

Arrêté du 28 juillet 2014 modifiant l'arrêté du 26 juillet 2013 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité. Cet arrêté annule la hausse tarifaire de 5 % prévue au 01/08/14.



Délibération du 24 septembre 2014 de la CRE portant avis positif sur le projet de décret modifiant le décret n° 2009-975 du 12 août 2009 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité.

Le 6 octobre 2014, à Paris, a eu lieu la 7^e cérémonie annuelle de remise des Palmes de la Relation Client sur le thème de la « Révolution Client ». Une soirée au cours de laquelle EDF a été récompensé pour les engagements « EDF & MOI ».

Chaque année, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) distingue les acteurs les plus performants et les initiatives les plus innovantes de la Relation Client en France. Lors de cette édition 2014, EDF a reçu la Palme « Coup de cœur » du Jury qui récompense les engagements « EDF & MOI », pour leur caractère innovant et leur portée, puisqu'ils s'adressent à 26 millions de clients.

Les engagements « EDF & MOI » traduisent la volonté d'EDF d'améliorer en continu la qualité de sa Relation Client, par une proximité et un dialogue renforcés.

La CRE a publié sa délibération du 9 octobre 2013 portant proposition relative aux charges de service public de l'électricité et à la contribution unitaire pour 2014.

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) 2014 doit permettre de financer les charges prévisionnelles au titre de l'année 2014 (6,2 Md€) et un montant qui correspond pour l'essentiel à la régularisation des charges et au défaut de recouvrement d'EDF (2,2 Md€), soit au total 8,4 Md€.

La CSPE 2014 nécessaire pour les financer s'élève à 22,5 €/MWh.

L'Assemblée nationale a adopté mardi 14 octobre 2014, en première lecture, le projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte.

Ce projet de loi affiche des objectifs en matière de consommation et de production d'énergie, de rénovation de bâtiments, de transport et de réduction des déchets. « Chèque énergie » pour les plus modestes, rénovation des logements, essor de la voiture électrique et des énergies renouvelables, plafonnement de la puissance nucléaire... sont autant de mesures qui caractérisent ce projet.

Publication du décret n° 2014-1250 du 28 octobre 2014 modifiant le décret n° 2009-975 du 12 août 2009 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité, ainsi que la délibération, déjà connue, du 24 septembre 2014 de la CRE à son propos.

Ce décret, qui avait reçu un avis favorable du Conseil Supérieur de l'Énergie (CSE) dans sa séance du 10 juillet dernier, modifie le décret du 12 août 2009 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité et met en œuvre, conformément à l'article L. 337-6 du Code de l'énergie, la méthode de construction des tarifs par empilement. La méthode retenue additionne le coût de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique, le coût du complément d'approvisionnement, qui inclut la garantie de capacité, les coûts d'acheminement de l'électricité, les coûts de commercialisation ainsi que la rémunération normale de l'activité de fourniture.

Délibération du 30 octobre 2014 de la CRE portant avis sur le projet d'arrêté relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité.

La CRE donne un avis favorable sur les évolutions proposées hors rattrapage pour les Tarifs Bleus et Jaunes dans le cadre de la méthode de tarification par empilement. Elle prend acte du rattrapage tarifaire envisagé sur les Tarifs Bleu « Résidentiel » et Jaune et rappelle la nécessité de couvrir la totalité du rattrapage.

Évolution des tarifs de l'électricité au 1^{er} novembre 2014 : le JORF du 31 octobre a publié l'arrêté du 30 octobre 2014 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité, ainsi que la délibération portant avis de la CRE sur ce texte, datée du 30 octobre.

Ce texte, qui avait reçu un avis favorable du CSE dans sa séance du 28 octobre, met en œuvre, pour la première fois, la méthode de construction des tarifs par empilement prévue par le décret du 28 octobre 2014.

Ce mouvement tarifaire se traduit par des évolutions différenciées par couleur tarifaire.

Ce mouvement tarifaire fait suite à l'annulation du mouvement initialement prévu en août 2014 et à la décision du Gouvernement de modifier les principes de calcul de ces Tarifs Réglementés de Vente.

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité pour les puissances de plus de 36 kVA (Jaune et Vert) disparaîtront le 31/12/2015, conformément à la loi NOME et au Code de l'Énergie.

Publication du décret du 27 novembre 2014 nommant Jean-Bernard Lévy Président-directeur général d'Électricité de France.

Les évènements et enjeux pour 2015

Au plan national ...

Le prix de l'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique (ARENH) n'augmentera pas au 1^{er} janvier 2015.

Le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, et le ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, complètent la réforme des tarifs de l'électricité.

Après le décret du 29 octobre, fixant la nouvelle méthode de calcul, et l'arrêté du 1^{er} novembre, fixant le niveau des tarifs de l'électricité, le Gouvernement s'apprête maintenant à réformer le prix auquel est commercialisée l'électricité nucléaire (ARENH). EDF a en effet l'obligation de céder l'électricité nucléaire à un prix régulé par l'État, calculé de façon transparente pour que tous les consommateurs bénéficient de la compétitivité du parc nucléaire historique, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

Cette nouvelle méthode a déjà été examinée par le Conseil supérieur de l'énergie (CSE), la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), l'Autorité de la concurrence et le Conseil d'État. Le projet de décret a été transmis début juillet à la Commission européenne qui poursuit actuellement son examen du texte.

En attendant la fin de ces travaux et afin de préserver le pouvoir d'achat des français, le Gouvernement a décidé de maintenir le prix de l'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique (ARENH) à son prix actuel, c'est-à-dire 42 € par mégawattheure.

Cette décision donne de la visibilité à tous les fournisseurs d'électricité, ainsi qu'aux industriels concernés.

Cette décision conduit aussi à reporter au 1^{er} juillet 2015 la réévaluation du prix de l'ARENH, qui était initialement prévue au 1^{er} janvier 2015. L'évolution sera proposée par la CRE et arrêtée par le Gouvernement. Sur la base des informations disponibles aujourd'hui, la CRE a estimé à environ + 2 €/MWh l'évolution nécessaire du prix de l'ARENH en 2015.

Projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République

Ce projet de loi constitue le troisième volet de la réforme des territoires souhaitée par le Président de la République, après la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles et la loi relative à la délimitation des régions. Il a pour objet de proposer une nouvelle organisation territoriale de la République en substituant à la clause de compétence générale « des compétences précises confiées par la loi à un niveau de collectivité ». Le Sénat a entamé la discussion générale sur ce projet de loi le **16 décembre 2014** et a voté le texte en première lecture le **27 janvier 2015**. La première lecture à l'Assemblée nationale s'est achevée avec un vote intervenu le **10 mars 2015**.

Projet de loi relatif à la transition énergétique et à la croissance verte (TECV)

Après son adoption en première lecture par l'Assemblée nationale, le 14 octobre 2014, le projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte a été examiné par le Sénat ; la discussion au Sénat s'est conclue par un vote le **3 mars 2015**. La deuxième lecture du projet de loi a été engagée au printemps.

Par ailleurs, à la suite de l'appel à projet lancé par le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, 528 collectivités ont exprimé le souhait de s'engager dans la transition énergétique pour la croissance verte. Le **9 février 2015**, a été rendue publique la liste des 212 collectivités dont les projets ont été retenus au titre des « territoires à énergie positive pour la croissance verte ».



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)

Part fourniture Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente. A ce jour, elle s'obtient par différence entre le Tarif Réglementé de Vente (TRV) et le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).	+	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) Il est fixé par décision ministérielle sur proposition de la CRE. Il est indépendant des fournisseurs mais dépend de la catégorie de clients. Il est acquitté par le client à son fournisseur, qui le reverse au gestionnaire de réseau.
--	----------	--

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

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

B.1.2 Les chiffres clés

Les clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente

Les données recettes des clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente, fournies dans les tableaux ci-dessous sont hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients*	280 206	276 939	-1,2%
Énergie vendue (en kWh)	3 404 188 626	3 079 346 284	-9,5%
Recettes (en €)	288 967 411	267 864 561	-7,3%

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : **Tarif Bleu** pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, **Tarif Jaune** pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA, **Tarif Vert** pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

Tarif Bleu	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	275 384	272 187	-1,2%
Énergie vendue (en kWh)	1 732 802 009	1 520 534 106	-12,2%
Recettes (en €)	168 703 781	154 487 186	-8,4%

Tarif Bleu		Concession	
		2014	
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)	
Base	146 616	478 852 675	
HP/HC	112 696	914 662 364	
EJP/TEMPO	7 500	76 666 895	

Nb : les données sont hors Eclairage Public

Tarif Bleu (clients résidentiels)		Concession		
		2014		
Puissance souscrite	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	Total
3 kVA	11 421	0	0	11 421
6 kVA	97 129	44 769	0	141 898
9 kVA	10 087	33 744	1 696	45 527
12 kVA et plus	5 225	27 590	3 823	36 638

Tarif Jaune	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	3 586	3 576	-0,3%
Énergie vendue (en kWh)	425 026 843	405 049 569	-4,7%
Recettes (en €)	39 566 055	38 633 217	-2,4%



Tarif Jaune		Concession 2014
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Base	3 494	392 226 293
EJP	82	12 823 276

Tarif Vert		Concession 2014	Variation (en %)
	2013		
Nombre de clients	1 236	1 176	-4,9%
Énergie vendue (en kWh)	1 246 359 774	1 153 762 609	-7,4%
Recettes (en €)	80 697 575	74 744 158	-7,4%

Tarif Vert		Concession 2014
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Base	1 134	928 567 730
EJP	42	225 194 879

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

B.1.3 Le développement régional

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'EDF porte sur des aspects techniques et environnementaux. Cette démarche s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale.

Stand EDF : 5ième Carrefour des élus Châlons en Champagne

EDF Collectivités enthousiaste pour cet événement incontournable de l'Association des Maires de la Marne , c'est l'occasion de rencontrer les élus et d'initier des projets avec et pour les territoires.

Cette année nous avons retenu le sujet de la maîtrise de la demande énergétique (MDE) : nous sommes nombreux à mener des actions en la matière que ce soit au titre de la lutte contre la précarité ou du développement durable, force est de constater que nous pourrions tous gagner en efficacité en mettant en commun nos compétences, nos outils et nos moyens au service de l'intérêt général



Intervention du Directeur du Développement Territorial EDF



EDF Partenaire de City Energie :

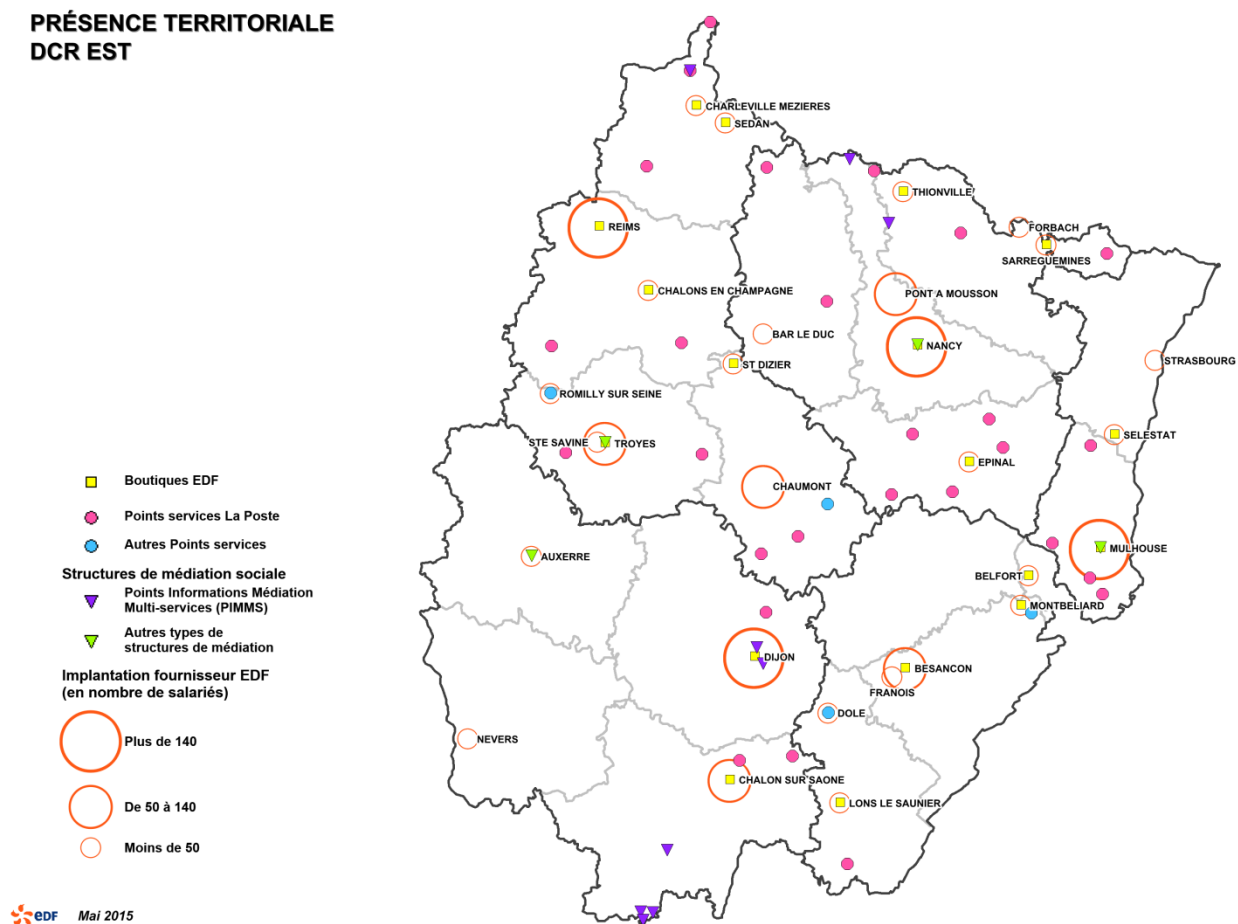


Unis Cité Châlons en Champagne et ses partenaires EDF et Tout Châlons.com ont lancé un concours de mini vidéos intitulé « mes écos gestes pour l'économie d'énergie » Cette opération baptisée « city énergie award 1ere édition » visait à sensibiliser les jeunes de 12 -14 ans sur cette thématique



Cartographie illustrative

PRÉSENCE TERRITORIALE DCR EST



Les relais de service public ne sont pas représentés sur cette carte

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 (TRV) de l'électricité : quels sont les contrats concernés ?

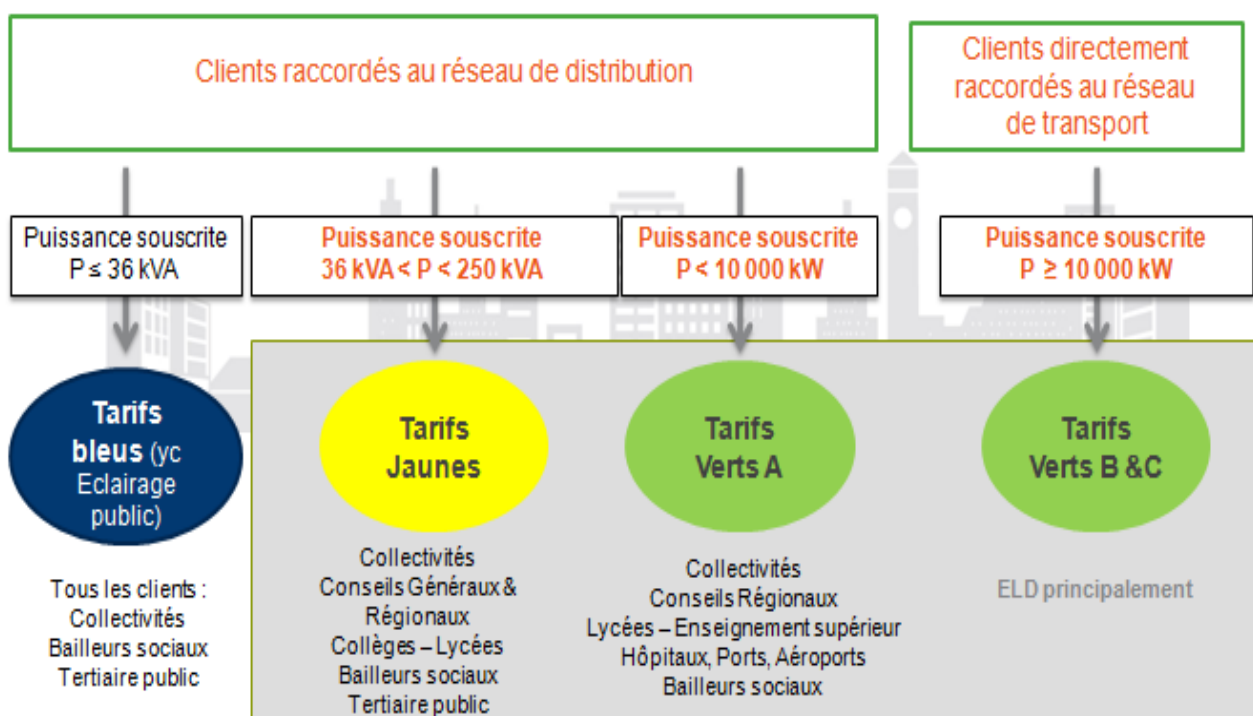
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus réglementés (puissance souscrite ≤ 36 kVA : particuliers, petits professionnels et éclairage public) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA (Jaune et Vert).

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

À partir de cette date, les collectivités territoriales concernées devront avoir remplacé ces contrats de fourniture au tarif régulé 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 dans le cadre d'une procédure d'appel d'offre.

Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?





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 kVA⁴	Offres de marché ou TRV 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 TRV 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)

Pour rappel : Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

La loi NOME a transposé la directive 2003/96/CE du 27 octobre 2003 visant à harmoniser la fiscalité européenne. Les taxes sur l'électricité sont 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 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, ou selon le cas, au profit des groupements qui leur sont substitués au titre de leur compétence d'autorité organisatrice de la distribution publique d'électricité, tels que les communautés de communes, les communautés d'agglomération, les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), les syndicats d'énergie ou les départements.
- la Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité (TDCFE) dont le produit est reversé aux départements ;

Ces deux taxes s'appliquent aux consommations sous une puissance inférieure ou égale à 250 kVA.

Une taxe instituée au profit de l'État :

- la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) dont le produit est reversé au Douanes s'applique aux consommations sous une puissance strictement supérieure à 250 kVA.

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 auxquels les fournisseurs doivent reverser la Taxe Communale sont disponibles sur le site www.impots.gouv.fr.

⁴ PS : Puissance souscrite

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

B.2.2 Le mouvement tarifaire du 1^{er} novembre 2014

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1^{er} novembre 2014 en vertu de l'arrêté tarifaire publié au Journal Officiel le 31 octobre 2014 :

- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus résidentiels,
- - 0,7 % en moyenne pour les Tarifs Bleus non résidentiels,
- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Jaunes,
- 3,7 % en moyenne pour les Tarifs Verts.

Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la nouvelle méthode de construction des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité (TRV) définie dans le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014. Cette méthode dite « par empilement » se base sur le prix de l'ARENH (prix d'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique) et sur les prix du marché de gros de l'électricité.

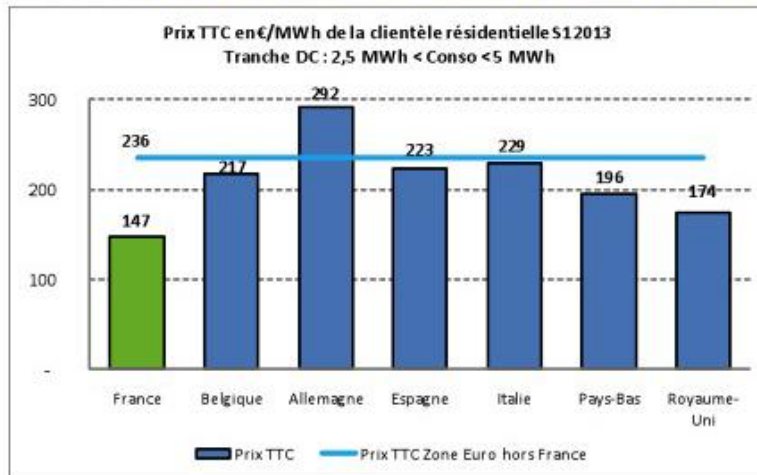
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1^{er} août 2014 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité RTE.

Les évolutions tarifaires fixées par le Gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

Ce mouvement tarifaire se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation :

- **Pour les clients « Particuliers »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de 2,5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 1,9 % TTC (1,2 € TTC par mois).
- **Pour les clients « Professionnels »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de -0,7 % HT, soit une baisse moyenne sur la facture de 0,5 % HTVA (- 0,6 € HTVA par mois).
- **Pour l'option Éclairage public** au Tarif Bleu, il est à noter une hausse de 5,0 % HT soit 3,6 % HTVA (représentant 3,5 € HTVA par mois et par site).
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Jaune, l'évolution moyenne du tarif est de 2,5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 2,0 % HTVA.
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Vert, l'évolution moyenne du tarif est de 3,7 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 2,9 % HTVA.

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 : $147 \text{ €/MWh} \times 4.96 \text{ MWh} = 729 \text{ € TTC / an}$.



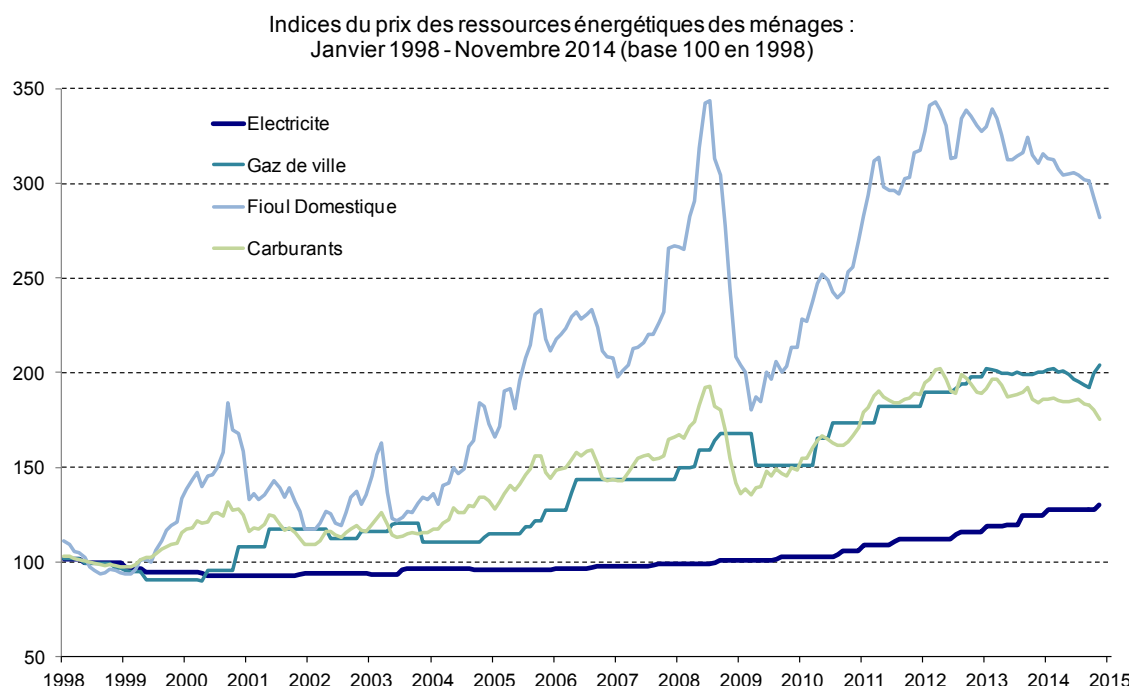
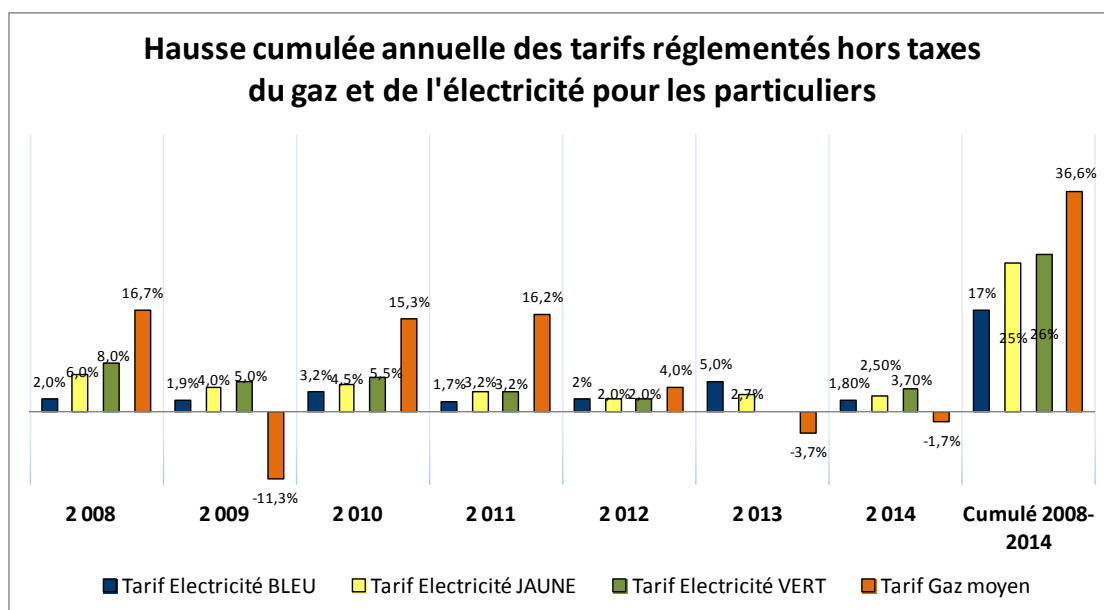
Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013.
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.



En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient néanmoins leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 30 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 14/05/2014).

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 la facture d'électricité grâce à ses services de gestion de la facture et de l'efficacité énergétique.



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

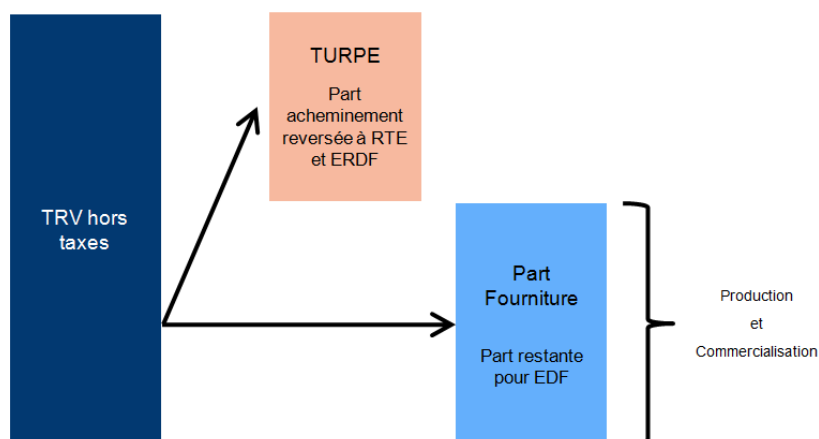
B 2.3 Le nouveau modèle de construction tarifaire

Les prix des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) sont fixés par les pouvoirs publics,

- par arrêté publié au Journal Officiel,
- après avis de la CRE et du Conseil supérieur de l'énergie (CSE),
- et hors toutes taxes, c'est-à-dire hors CTA, CSPE, TCFE et TVA*.

L'arrêté du 31/10/2014 fixe les prix des TRV en vigueur en mettant en œuvre la méthode de construction des tarifs par empilement prévue par le décret du 28 octobre 2014.

Les TRV sont dits intégrés : ils incluent la part acheminement :



La décomposition de la facture TTC d'un site au TRV :

	Part fixe annuelle	+	Part variable en fonction de la consommation	=	Total
TRV : Facture HT					
dont TURPE					
CTA					
CSPE					
TCFE					
Facture HTVA TRV + CTA + CSPE + TCFE					
TVA					
Facture TTC Facture HTVA + TVA					

* CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement

CSPE : Contribution au Service Public de l'Électricité

TCFE : Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité

TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée



B.2.4 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Bleu

Pour les clients « Résidentiels » :

EDF a modifié les Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Réglementé de Vente des clients « Résidentiels » afin de prendre en compte les dernières évolutions législatives et réglementaires et de clarifier la rédaction de certaines clauses dans un souci de meilleure compréhension par les clients.

Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des 16 associations de consommateurs nationales agréées et en concertation avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). Elles sont entrées en vigueur le 1^{er} février 2014.

Parmi les modifications les plus notables :

- La distinction faite entre EDF, fournisseur d'électricité et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité clarifiant ainsi les missions et responsabilités respectives de ces deux entités à l'égard du client,
- La prise en compte de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel avec des précisions apportées sur les points suivants :
 - La formule de calcul des estimations des factures estimées,
 - Les modalités de transmission des index pour prise en compte sur la facture suivante,
 - Les modalités de remboursement des trop-perçus pour les contrats en cours.
- La suppression des frais prévus en cas de rejet de paiement,
- L'application effective des pénalités en cas de retard de paiement d'un montant minimum de 7,5 €.

Pour les clients non - résidentiels :

Les Conditions Générales de Vente au Tarif Réglementé de Vente pour les clients non - résidentiels vont également évoluer au cours du 1^{er} semestre 2015. Elles feront l'objet d'une concertation avec la FNCCR.

Les principales modifications envisagées sont les suivantes :

- La distinction, à l'instar des conditions générales de vente des clients résidentiels, entre EDF, fournisseur d'électricité, et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, clarifie ainsi les missions et les responsabilités respectives des deux entités à l'égard des clients.
- Une précision quant à la possibilité de modifier une option tarifaire : un client ne peut demander à changer d'option tarifaire qu'après l'avoir conservée pendant au moins douze mois consécutifs, conformément au TURPE IV (Tarif d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité).
- Les modalités de remboursement en cas de défaut de qualité de fourniture sont modifiées : lorsqu'un client subit une interruption de fourniture d'une durée supérieure à six heures. EDF lui verse automatiquement une pénalité de 20 % de la part fixe annuelle du TURPE.
- Les dispositions relatives aux pénalités de retard sont également modifiées : à défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, de pénalités de retard. Le taux des pénalités est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, majoré de dix points de pourcentage. Par ailleurs, conformément à l'article L441-6 du code de Commerce, tout professionnel en situation de retard de paiement est également débiteur de plein droit pour toute facture impayée dans les délais d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

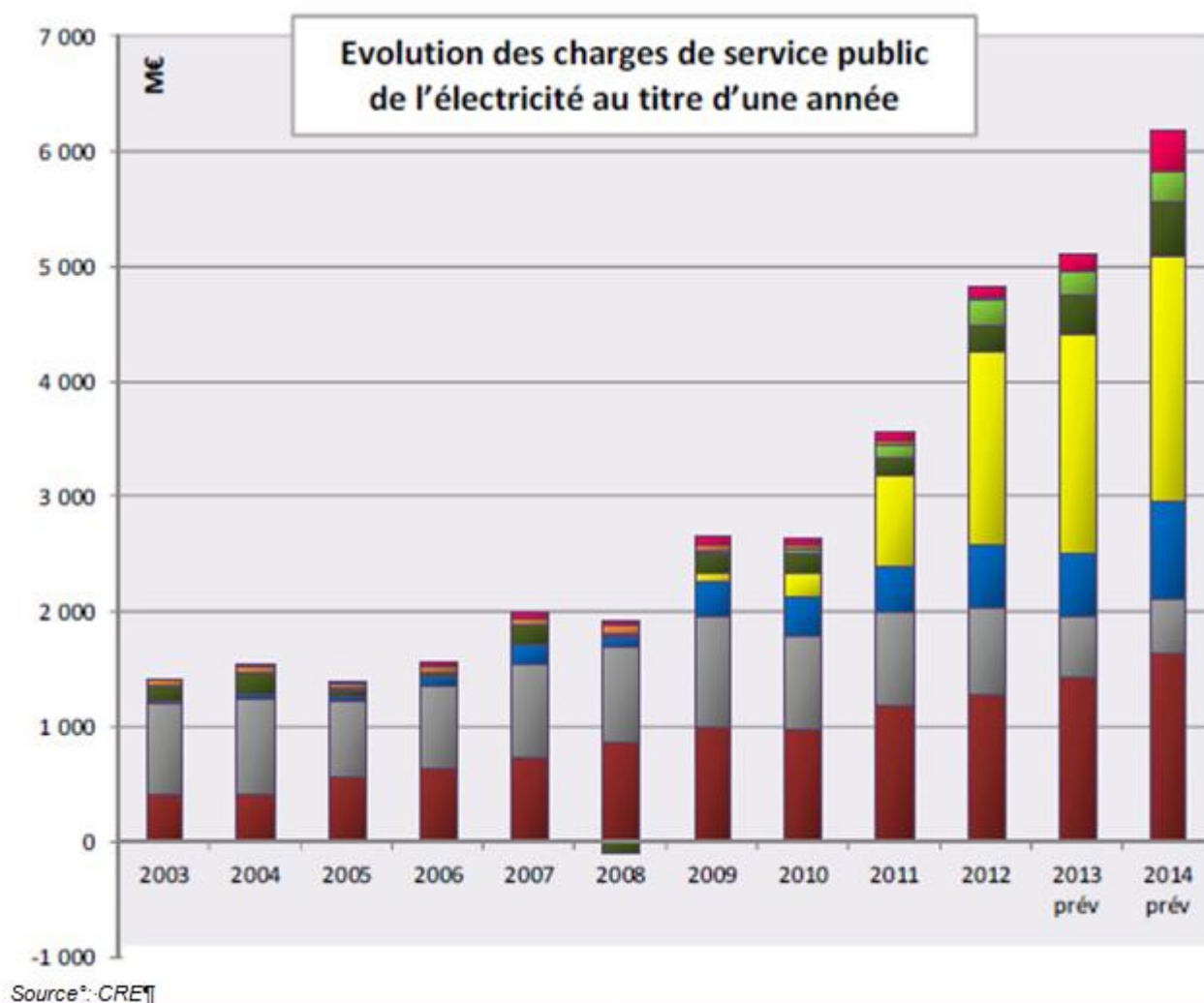
B.2.5 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) en 2014

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise, pour les opérateurs concernés (EDF, ELD), à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts liés aux dispositions sociales (Tarif de Première Nécessité notamment). 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.

A défaut d'arrêté tarifaire la fixant et conformément à l'article L.121-13 du Code de l'énergie, la contribution unitaire pour 2014 s'établit à 16,5 €/MWh, soit une augmentation de 3 €/MWh de la contribution en vigueur en 2013.

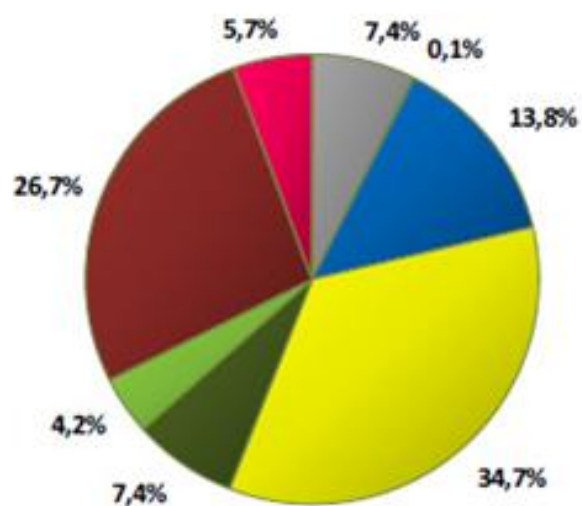
Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2014 sont évaluées à 8,4 Md€, dont 6,2 Md€ correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2014 et environ 2,2 Md€ à la régularisation de l'année 2012.

Jusqu'en 2010, la péréquation tarifaire générait la majorité des charges. A partir de 2011, le poste « énergies renouvelables » est prépondérant (55 %) essentiellement en raison du fort développement du photovoltaïque et, dans une moindre mesure, de l'éolien.





**Charges de service public
prévisionnelles au titre de 2014
(total 6,2 Md€)**



- Dispositions sociales
- Autres contrats d'achat (MC)
- EnR (ZNI)
- Autres EnR (MC)
- Photovoltaïque (MC)
- Eolien (MC)
- Cogénération (MC)
- Péréquation tarifaire dans les ZNI hors EnR

EnR : énergies renouvelables
MC : métropole continentale
ZNI : zones non interconnectées

Source : CRE

B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF

B.3.1 Les 9 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers »

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & Moi », dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et 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.

Voir sur Internet : <http://engagements.edf.com/les-engagements-edf-et-moi-209915.html#ProjectIntro>



Pour tout nouveau logement ou sur simple demande du client, EDF évalue la consommation et le montant de la facture selon les offres tarifaires pour conseiller l'offre d'électricité la plus adaptée.



Données clés

Plus de 90 % des clients se disent satisfaits du conseil pour le choix du tarif et de la puissance (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

VOUS FACTURER AU PLUS JUSTE 2

Deux factures sont basées sur les relevés de compteur et les quatre autres sont estimées sur la base des consommations passées ou, en l'absence de celles-ci, sur la base des consommations moyennes constatées pour des clients comparables. Le client peut demander l'établissement de ces quatre factures sur la base de la consommation réelle du client qui doivent être transmises dans une plage de dates soit sur l'espace Client Internet (particulier.edf.com), soit via l'application mobile EDF & MOI, soit sur le serveur local interactif, soit auprès d'un conseiller.

Les clients mensualisés bénéficient également de deux relevés de compteur par an, un pour vérifier si le montant des mensualités est adapté à sa consommation et un pour régulariser sa consommation annuelle.



**VOUS PROPOSER DES
3 MODALITÉS DE
PAIEMENT SOUPLES
ET PERSONNALISÉES**

Sur facture : Le client peut choisir son mode de paiement - prélèvement automatique, télépaiement par téléphone ou internet, carte bancaire accessible dans l'espace Client, par téléphone ou en boutique, TIP-RIB ou TIP-Chèque, espèces - à la date de prélèvement qui lui convient.

Chacun de ces paiements (hormis TIP et espèces) est accessible dans l'espace Client sur Internet (particuliers.edf.com) et via l'application EDF & MOI sur Smartphone.

Par prélèvement automatique : Le client peut sélectionner sa date parmi huit dates proposées par simple demande via Internet ou téléphone.

Par mensualisation : Le client peut être prélevé chaque mois du même montant puis recevoir une facture de régularisation une fois par an à la suite du relevé du compteur physique.



Données clés

Plus de 94 % des clients se disent satisfaits des moyens de paiement proposés par EDF (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

**VOUS PROPOSER
LA SIMPLICITÉ
D'INTERNET 4
ET L'ÉCOUTE DE
NOS CONSEILLERS**

Le client dispose de différents moyens pour souscrire ou résilier un contrat de fourniture d'électricité, gérer ses services, transmettre ses relevés de compteur, etc. :

- Le site internet d'EDF (particuliers.edf.com),
- L'application sur Smartphone EDF & MOI,
- Le numéro de téléphone figurant sur la facture ou au 09 69 32 15 15,
- Les boutiques.



Données clés

Ce sont presque 94 % des clients qui sont satisfaits de la simplicité de réalisation de leurs opérations sur les canaux automatisés (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

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

5 VOUS CONTACTER QUAND C'EST UTILE POUR VOUS

EDF prend l'initiative de contacter ses clients lorsque la situation de son contrat le nécessite :

- Demande d'éléments complémentaires pour finaliser le traitement d'ouverture ou de résiliation du contrat en cas de saisine d'EDF sur internet par le client pour un déménagement ;
- Confirmation de traitement pour les demandes d'ouverture ou de résiliation de contrat et de changement de coordonnées ;
- Alerte en cas d'écart important entre le montant de la facture avec celui de la facture de l'année précédente.

VOUS AIDER A TROUVER DES SOLUTIONS CONCRÈTES POUR 6 ÉCONOMISER L'ÉNERGIE

Le client peut contacter EDF, par téléphone au **09 69 32 15 15**, en boutique ou sur le site mamaisonbleucieledf.fr notamment pour :

- Analyser sa consommation actuelle pour diminuer sa consommation d'énergie ;
- Identifier les actions à mener pour consommer moins.



Données clés

90 % des clients sont satisfaits du conseil sur la maîtrise des consommations (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

VOUS REMBOURSER SANS TRAÎNER 7

Lorsqu' EDF doit de l'argent à ses clients, ceux-ci sont remboursés généralement en moins d'une semaine.



Données clés

Plus de 99 % des clients ont été remboursés sous deux semaines.

Hors mensualisation, et pour un montant inférieur à 15 € TTC, l'avoir est déduit de la facture suivante, sauf si le client en demande le remboursement.

Si le client a communiqué ses coordonnées bancaires, le montant remboursé est crédité directement par virement sur le compte bancaire. Sinon, le remboursement se fait par l'envoi d'une lettre chèque.



8 VOUS RÉPONDRE IMMÉDIATEMENT EN CAS DE RÉCLAMATION OU VOUS INFORMER DU DÉLAI DE TRAITEMENT

En cas de réclamation, les conseillers EDF sont à l'écoute du client et lui apportent une réponse immédiate dans la majorité des cas.

Depuis 2014, il est possible pour tout client de faire sa réclamation sur internet :

- par téléphone, au **09 69 32 15 15**,
- sur le site Internet particuliers.edf.com, sur la page dédiée « faire une réclamation », à l'aide du formulaire proposé ou du « tchat » en ligne,
- par courrier, à l'adresse suivante :

EDF Service Clients
TSA 20012
41975 BLOIS Cedex 9.

Si la réponse apportée par le Service Clients n'est pas satisfaisante, le client peut alors demander une nouvelle analyse de sa réclamation par courrier à :

EDF Service Consommateurs
TSA 20021
41975 BLOIS Cedex 9.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Consommateurs, le client peut contacter le médiateur du groupe EDF :

- par courrier à l'adresse suivante :
MÉDIATEUR EDF
TSA 50026
75804 PARIS Cedex 8
- Sur son site Internet : mediateur.edf.fr.

9 VOUS AIDER DANS LES MOMENTS DIFFICILES

En cas de difficultés financières, EDF est toujours à l'écoute du client pour :

- Analyser sa consommation de manière personnalisée ;
- Conseiller sur les modalités de paiement les plus adaptées à sa situation personnelle, l'informer sur les aides dont il peut bénéficier et l'orienter vers les services sociaux adéquats.

B.3.2 Un dispositif multi-canal pour une relation client à la carte

L'évolution des attentes des clients vis-à-vis d'EDF et de leurs comportements (75 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) a 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 multi-canal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre un interlocuteur à tout moment, par internet, en utilisant leur téléphone mobile ou par des moyens plus traditionnels.

Les clients peuvent ainsi joindre EDF par téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 21 h. Ils peuvent également contacter EDF via les e-services. Plus de 9,2 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.

Le mode de vie de nos clients change, EDF s'y adapte pour leur simplifier la vie

Grâce à la mise en place de canaux **automatisés accessibles** 24h/24 – 7j/7. Les clients peuvent :

- Accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- Réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- Souscrire et/ou résilier leur contrat.

Ces services sont essentiellement disponibles non seulement sur le site internet d'EDF mais également sur le Serveur Téléphonique Interactif accessible via un Numéro Vert.

Sur le site particuliers.edf.com, les clients peuvent découvrir les offres d'énergie, gérer leur contrat - mise en service, envoi du relevé de compteur, compréhension, consultation, duplicata et paiement de la facture, résiliation - et même faire une réclamation en ligne. Les clients peuvent ainsi signaler un problème, un litige en quelques étapes. S'ils le souhaitent, ils peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller par chat ou téléphone.

Pour les clients, qui souhaitent réduire leur consommation énergétique, « **l'appli Éco-Gestes** » de Bleu Ciel EDF est à leur disposition. Ils accèdent ainsi à des conseils pratiques, ils peuvent même créer un espace personnel pour programmer des alertes. Instructive et utile, cette application présente des solutions simples pour agir et adopter des réflexes durables.

EDF accompagne également ses clients pour choisir les appareils électroménagers les moins énergivores et des ampoules basse consommation. Grâce à **l'appli « Étiquette Énergie »** de Bleu Ciel EDF, il suffit simplement de scanner le code-barres du produit et de rentrer ses données de consommation (fréquence d'utilisation, type de contrat...) : l'application estime alors la dépense énergétique de l'appareil en question.

Depuis leur Smartphone en téléchargeant les applis EDF, les clients peuvent désormais effectuer une mise en service, envoyer leur relevé de compteur, consulter leurs factures, les payer et résilier leur contrat d'énergie. Il leur suffit de se connecter à : m-particuliers.edf.fr



Grâce à l'application EDF & MOI, disponible sur Smartphone et qui a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités, les clients peuvent désormais créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients « Facture Électronique » peuvent consulter leurs factures en format PDF. Un site mobile transactionnel a été créé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.



La Qualité de la relation client et l'Innovation sont au cœur du métier d'EDF au service de la satisfaction des 26 millions de clients « Particuliers ».



Données clés

Connexion à l'espace public EDF :

- 39 millions de visites
- 3,7 millions d'interactions

Agence en ligne :

- 9,2 millions de comptes actifs

Application EDF & MOI :

- 515 500 téléchargements
- 4,1 millions de visites



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

Les autres canaux sont :

- **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 (TPN) 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 94 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité des clients.

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 :

Par une présence physique au travers de différents réseaux de points de contact avec les clients :

Constitué de **94 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 333 Points Services, principalement des bureaux de Poste (290 sites) ou des locaux de collectivités territoriales (43 sites). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite auprès d'un conseiller EDF, via un téléphone mis à disposition.

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 garder le contact avec les familles en situation de précarité, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les usagers sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire de 180 points d'accueil de médiation et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Croix Rouge et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis-Cité. 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.



B.3.3 La performance, une priorité pour EDF

1 - La satisfaction du client

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

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

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent « Très Satisfaits » ou « Assez Satisfaits » de leur contact avec EDF. **Cet indicateur est mesuré au niveau national** afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, descendre à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats erronés avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation clients est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » et à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF **sans différenciation géographique ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.**

Les clients « Particuliers »

Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients « Particuliers » concernant la fourniture aux TRV (en %)	2013	2014
Au niveau national – taux de satisfaction sur contacts (Assez Satisfaits et Très Satisfaits)	90,5%	92,4%

Sur le marché des « Particuliers », le résultat de satisfaction globale se maintient à un haut niveau en 2014. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients. EDF enregistre pour la seconde année consécutive une hausse significative de la satisfaction client sur le traitement de leur demande.

Ce sont 92,4 % des clients qui se déclarent satisfaits, soit deux points de plus qu'en 2013, année qui avait déjà enregistré une progression équivalente.

Cette évolution est également constatée sur la part des clients qui se déclarent « Très Satisfaits ». En 2014, 60 % des clients se déclarent « Très Satisfaits » sur le traitement de leur demande, soit une hausse de quatre points par rapport à 2013.

Les principaux leviers de la satisfaction client sont en progression : le temps d'attente au téléphone, le traitement en un seul contact et la satisfaction sur le conseil pour le choix du meilleur tarif.

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 2014, 1 223 collectivités locales ont été interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décisionnaires 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 au niveau national, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités locales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF Collectivités. Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF Collectivités lors des 12 derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2014, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF « Collectivités » se maintient à un niveau élevé avec 82 % de clients « Satisfaits ».

Les collectivités locales apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués, la qualité de la facturation. Les collectivités territoriales manifestent une grande satisfaction du fait de la qualité de la relation possible avec les interlocuteurs commerciaux d'EDF Collectivités. Elles expriment une attente renforcée avec la conjoncture, pour être accompagnées et informées sur les évolutions du marché de l'énergie avec la fin des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité et de gaz.

Satisfaction des clients « Collectivités locales » aux TRV (en %)				
	2011	2012	2013	2014
National	82%	82%	83%	82%

Au cours de l'année 2014, des actions ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités locales » :

- Plus de 1,4 millions d'e-mails et 79 500 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2014 pour informer les collectivités locales sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles et sur les taxes ;
- Sur **www.edfcollectivites.fr** : en 2014, plus de 430 000 visites ont été comptabilisées. Cette année était axée sur la possibilité de donner aux clients le choix du moyen le mieux adapté à leur besoin. L'autre axe est d'offrir la possibilité de répondre plus fortement aux besoins de mobilité des clients, en facilitant l'accès à l'application mobile d'EDF Collectivités qui permet de réaliser de nombreuses actions pour gérer les contrats au quotidien.

Un « espace Client » développé avec des fonctionnalités tels que ; 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. Cette évolution est un franc succès avec un doublement du nombre de créations en 2014 pour atteindre environ 6 700 nouvelles créations d'espaces Clients en 2014.

En complément, des newsletters mensuelles ont été envoyées à près d'un million d'exemplaires enrichies d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets. Une newsletter très bien perçue par les lecteurs.



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 2014, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF Entreprises est stable à 76,2 % sur le plan national, malgré le contexte réglementaire (fin des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité et du gaz) et énergétique en profonde mutation.

Les clients « Entreprises » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur, son professionnalisme et la qualité de la facturation.

Ils attendent qu'EDF Entreprises soit plus proactif sur l'information autour de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV), apporte davantage de conseils pour maîtriser leur consommation d'énergie et donne une meilleure visibilité sur le traitement de leurs demandes.

Satisfaction des clients « Entreprise » aux TRV (en %)	2011	2012	2013	2014
National	74,2%	77%	77%	76,2%

Au cours de l'année 2014, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » :

- La communication et l'information par courrier et par e-mail ce sont poursuivies en 2014 : 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 ;
- L'espace visiteur www.edfentreprises.fr est maintenant bien installé auprès de nos clients qui ont ainsi accès à l'information adaptée à leur besoin du moment : 1,82 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2014, soit un niveau de performance en nette progression par rapport à 2013 ;
- La prise en compte des besoins des clients de pouvoir faire et de suivre plus de thématiques par eux-mêmes avec l'amélioration des espaces Clients et l'augmentation des fonctionnalités offertes, comme :
 - la souscription au prélèvement automatique avec 7820 actes réalisés,
 - la modification IBAN avec 4200 actes réalisés,
 - la souscription à la facture électronique avec 1037 demandes effectuées 280 553 espaces client ont été créés en 2014.

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

EDF Entreprises va plus loin en développant des solutions pour simplifier la relation commerciale à la demande des clients avec la **possibilité de signer le mandat SEPA sans disposer nécessairement d'un espace Client**. 50 800 mandats ont déjà été signés de cette façon.

- L'innovation mobile est aussi au cœur des actions d'EDF Entreprises avec son application mobile qui offre la possibilité de payer en ligne par carte bancaire ou télépaiement ;
- Les newsletters électroniques « Energie-news » et « Votre énergie » envoyées tous les deux mois, avec environ 3,265 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des Entreprises et Collectivités, le concessionnaire a développé en 2014 les actions suivantes :

- Accompagner et informer les clients sur les évolutions du marché de l'énergie en particulier sur 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 aux clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émissions de carbone ;
- Poursuivre les actions d'amélioration du traitement des réclamations émises par les clients ;
- Suivre la demande évolutive sur le digital et le mobile afin de simplifier l'accès aux bonnes informations sur les sites www.edfentreprises.fr et www.edfcollectivités.fr, ainsi que dans les espaces ouverts à tous et les espaces privés.



2 - Le conseil tarifaire

Le mois de juin correspond à une période de déménagement pour les clients et donc à un pic de demandes de résiliation et de mises en service pour les conseillers EDF. Le conseil tarifaire, indissociable de la mise en service, est d'actualité. Ce service évolue et requiert plus de précision pour une offre client la mieux adaptée au besoin.

Le conseil tarifaire permet d'estimer correctement la consommation d'un logement, élément déterminant du bon calcul de la mensualité. Il s'agit d'éviter au client de mauvaises surprises dans la facture de régularisation. Le conseil tarifaire participe à la relation de confiance avec le client en affichant la volonté d'EDF de l'accompagner dans la maîtrise de ses dépenses.

En 2014, le Conseil Tarifaire est devenu plus complet.

Il intègre 4 nouvelles questions :

- Quel est votre type de résidence (principale ou secondaire) ?
- L'installation est-elle alimentée en triphasé ? En monophasé ?
- Quel type de plaques de cuisson avez-vous ?
- Avez-vous des appareils de climatisation ?

Le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) est désormais pris en compte dans le calcul de la consommation et de la mensualisation, pour les clients propriétaires.

Chaque mise en service doit faire l'objet d'un conseil tarifaire. Dans le cadre d'une relation courante et d'une demande de la part du client, un conseil tarifaire permet de valoriser le service auprès du client et de le satisfaire.



Données clés

- **10 %** de nos clients « Particuliers » déménagent chaque année.
- **Plus de 39 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) nous parviennent entre juin et septembre.** Cela représente plus de 9 millions de demandes par an traitées au téléphone, en boutique et sur Internet.
- Près de **90 % des clients sont « Satisfaits »** du conseil apporté concernant le choix du tarif et de la puissance, lors d'une mise en service. Parmi eux, près de 52 % sont « Très Satisfaits ».

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » et élaboré par EDF Etudes & Recherches qui fait l'objet d'améliorations constantes. Cet outil permet à EDF, sur la base des informations transmises par le client, de lui conseiller le tarif et l'option les plus adaptés à sa situation lors d'une mise en service ou dans la relation courante (exemple : modification contractuelle).

Conseils tarifaires	2013	2014	Variation (en %)
Concession	38 904	36 762	-5,5%

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

3 - La facturation

Depuis le 20 mai 2014, la facture EDF comporte de nouvelles informations qui permettent aux clients de mieux comprendre son calcul.

Après les améliorations réalisées sur la facture en novembre dernier pour la rendre plus claire et plus complète, des évolutions dans le Système d'Information du Marché de Masse (SIMM) qui gère la relation clientèle permettent maintenant d'intégrer des informations supplémentaires.

Les clients peuvent ainsi lire :

Au recto :

- La période de facturation et la nature de la consommation (estimée ou réelle) dans le bloc synthèse situé au centre de la page ;
- L'option tarifaire et les horaires des heures creuses (s'il y a lieu).

Au verso :

- Une nouvelle colonne affichant la TVA pour chaque ligne de facturation (consommation, abonnement, services, remises, taxes et contributions) ;
- L'assiette des taxes (consommation et prix unitaire) ;
- Le prix moyen pondéré, en cas de changement de prix pendant la période de facturation (dans ce cas, une phrase indiquant au client le changement tarifaire au cours de la période est ajoutée).

D'autres évolutions sont prévues qui permettront notamment l'affichage de chaque poste de facturation en prix TTC.

Le rôle d'EDF est de tout mettre en œuvre pour garantir au client une facturation au plus juste et lui simplifier la vie. Lorsque la facture présente un écart de plus ou moins 30 % par rapport à celle de l'année précédente, EDF s'engage à en informer le client, à lui expliquer les raisons de cet écart et, si besoin, trouver avec lui des solutions pour le paiement de sa facture (cf. les 9 engagements d'EDF).

La facture inhabituelle peut avoir plusieurs origines : régularisation importante à la suite de mensualités sous estimées, plusieurs absences à la relève, rattrapage de consommations à la suite d'un dysfonctionnement de compteur ou erreur de relève.



Données clés

Près de **5 500** messages sont envoyés chaque mois aux clients concernant des factures inhabituelles soit près de **4 000** mails et **1 500** SMS par mois.



4 - Les réclamations

L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations, 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,...) ;
- 2/3 des cas relèvent d'autres problématiques (montant des factures, qualité de la fourniture, 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.

Malgré la sensibilité de l'environnement, l'année 2014 est marquée pour EDF par une pause dans l'augmentation du volume de réclamations au niveau national.

Le nombre de litiges entre EDF et ses clients reste le plus faible en comparaison avec les autres fournisseurs d'énergie.

Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier, via le réseau de « Boutiques EDF », et depuis le second trimestre 2014, via Internet (Formulaire et Chat).

Si le conseiller clientèle peut traiter la demande (téléphone et Chat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être pris auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

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

Ainsi, 250 000 courriers de réclamations ont été enregistrés en 2014 sur les marchés « Particuliers » et « Professionnels », et environ 29 000 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

Au niveau régional, le nombre des réclamations écrites a continué à augmenter, mais désormais à un rythme moins soutenu.

Cette tendance à la stabilisation peut s'expliquer par :

- Un hiver très doux en terme climatique, la mise en place de la trêve hivernale pour tout client et sa gestion par des procédures d'alertes spécifiques ;
- L'instauration de procédures de mises en service des clients dotées d'une gestion poussée de la relation client (alerte spécifique lorsque le client oublie de communiquer ces index par exemple),
- La fin de la migration des données vers notre nouveau système de gestion client.

Le niveau d'exigence global des clients reste très fort et le volume des réclamations reste donc important. Mais le taux de satisfaction des clients continue de progresser.

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

Réclamations écrites	2013	2014	Variation (en %)
Région EDF	26 492	28 842	8,9%
Concession		2 100	

Réponse aux réclamations (%)	Concession 2014
Taux de réponse sous 30 jours	93,2%

Répartition des réclamations écrites par type (%)	Concession 2014
Accueil	14,5%
Conseil et services	1,4%
Contrat	8,6%
Facturation	41,9%
Qualité de fourniture et réseau	4,8%
Recouvrement	26,8%
Relation avec le distributeur	1,2%
Relevé	0,8%
Total	100,0%



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



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a déployé les actions suivantes en 2014 :

- Augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- Poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- Maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé (près de 94 % de respect à fin 2014) et de l'amélioration des délais de traitement ;
- Mise en place d'un parcours « réclamations » sur le site internet « Particuliers » d'EDF ;
- Poursuite des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.



Données clés

- Depuis le début de l'année, plus de **90 % des réclamations orales sont traitées immédiatement**, lors de l'appel du client. Pour celles qui ne peuvent l'être (écrites et orales), **le taux de traitement sous 30 jours est de 85 %**.
- Plus de **42 % des clients sont « Très Satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : Baromètre Satisfaction Clients).
- Dans son rapport d'activité annuel 2012, le Médiateur National de l'Energie (MNE) note l'amélioration du traitement des réclamations par les opérateurs. **En 2012, le MNE a été saisi de 5 412 dossiers. EDF n'est concerné que par 9 saisines sur 100 000 contrats.**

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

Le Médiateur EDF modernise son dialogue avec les réclamants :

Depuis le 16 septembre 2014, le Médiateur propose la traçabilité par extranet de l'avancement du traitement des litiges qui lui sont soumis. Cet extranet permet ainsi à tous les clients, fournisseurs et sous-traitants, producteurs d'électricité, utilisateurs du réseau, qui rencontrent un litige avec le groupe EDF, de nourrir un dialogue plus fluide avec le Médiateur à travers un espace sécurisé et de savoir à tout moment à quelle étape de traitement se situe leur demande.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre des travaux communs initiés par les Médiateurs des énergéticiens, membres de l'EEOG (European Energy Ombudsman Group) et se trouve au cœur des évolutions guidées par la Directive européenne de règlement en ligne des litiges, publiée en Juin 2013.

Le Médiateur considère que le dialogue fluide par Internet pour les réclamations et le suivi de leur traitement est devenu un standard pour la satisfaction des clients.

En se connectant sur mediateur.edf.fr, le plaignant (ou son représentant) a accès à un formulaire de saisine adapté à son profil. Ce formulaire alimente directement la base de données de la Médiation qui adresse au requérant un accusé de réception avec son numéro de dossier. Celui-ci pourra se connecter à son espace personnalisé et sécurisé pour suivre l'avancement du traitement de son dossier, qu'il soit recevable ou réorienté vers les instances d'appels concernées.

À tout moment, le requérant peut communiquer avec le Médiateur sur cette plateforme pour lui apporter des éléments d'information complémentaires. Pour sa part, le Médiateur peut interroger le requérant sur des points à éclaircir. Ces échanges sont sécurisés et accessibles uniquement par le Médiateur et le requérant.

À chaque changement d'étape dans le traitement de sa saisine, le requérant reçoit un mail de notification.

Par ailleurs, l'outil de gestion des saisines du Médiateur est connecté à un portail collaboratif réservé aux directions opérationnelles du Groupe. Celles-ci disposent chacune d'un espace dédié, sécurisé et confidentiel qui permet les échanges avec le Médiateur.



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

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

L'engagement social est au cœur des missions de l'entreprise de service public qu'est EDF. EDF s'inscrit dans cette responsabilité sociale quand bien même le contexte énergétique est devenu plus concurrentiel.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

Il se traduit pour EDF Collectivités, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires : la « **Garantie réglementaire d'EDF Collectivités** » avec plus de 2 millions de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une protection hivernale de tous les clients « Particuliers », une information des Mairies par courrier sur les clients EDF en difficulté mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires : « Le Plus d'EDF Collectivités ».

« **Le Plus d'EDF Collectivités** », ce sont 380 conseillers solidarité EDF dédiés à plein temps aux élus et aux travailleurs sociaux, 23 M€ apportés aux Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), un engagement très fort aux côtés des associations humanitaires (Croix Rouge Française, Secours Catholique, Secours Populaire, Fondation Abbé Pierre, Unis-Cité, ...), dans la médiation sociale (plus de 170 structures de médiation sociale partenaires d'EDF), ou l'aide à la rénovation des logements, notamment en contribuant au programme « Habiter mieux ». Les résultats du programme s'inscrivent dans une dynamique croissante avec environ 50 000 rénovations engagées fin 2014 dont 29 000 financées par 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 et comprend les trois volets suivants :

- **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, les structures de médiation sociale et le 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 sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

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

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



Focus sur la loi Brottes

L'année 2014 est marquée par la mise en œuvre effective de l'ensemble des dispositions sociales prévues par la loi Brottes (publiée en 2013) :

- Le Tarif de Première Nécessité (TPN) est étendu aux personnes éligibles désignées par l'administration fiscale, selon un critère basé sur le revenu fiscal de référence et la composition du ménage (2175 €/an/part fiscale). L'administration fiscale vient ainsi en complément des organismes d'assurance maladie qui identifiaient jusqu'à présent les personnes éligibles selon un critère basé sur les droits à l'ACS (Aide Complémentaire Santé). Cette nouvelle mesure a permis une hausse de 50 % du nombre de bénéficiaires TPN sur un an ;
- L'attribution du Tarif de Première Nécessité est désormais étendue à l'ensemble des fournisseurs d'électricité, ainsi qu'aux gestionnaires de résidences sociales ;
- La trêve hivernale protège l'ensemble des ménages en situation d'impayés au titre de leur résidence principale. Elle implique également une protection renforcée pour les bénéficiaires de tarifs sociaux avec le maintien de leur électricité à la puissance souscrite en cas d'impayés. EDF a pris la décision de prolonger cette protection de 15 jours soit jusqu'au 31 mars.



B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, **à hauteur de 23 millions d'euros**, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond en moyenne à une réduction de 15 % du montant de la facture(*).
- Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation 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 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).

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

Conformément aux dispositions législatives, les clients « Résidentiels » en situation d'impayés de facture ont bénéficié d'une 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.



Données clés

- **23 millions d'euros** par an de contribution aux **Fonds de Solidarité pour le Logement**.
- **Environ 195 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2014.
- **2,1 millions de foyers** bénéficiaires du **Tarif de Première Nécessité**.
- **505 000 services « Accompagnement Énergie »** ont été dispensés gratuitement en 2014 sur l'ensemble du territoire.
- **380 conseillers** et correspondants Solidarité.
- **180 points d'accueil** au niveau du territoire national à fin 2014 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Service) et PSP (Points Service Public).
- **95 %** des acteurs sociaux sont « Satisfaits » de l'action d'EDF (enquête LH2 réalisée tous les deux ans - résultats de février 2014).
- **150 k€ sur 3 ans** pour l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE).

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

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.

Participation EDF au FSL	2013	2014	Variation (en %)
Département	85 000	85 000	-

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2013	2014	Variation (en %)
Concession	14 441	20 229	40,1%

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »	2013	2014	Variation (en %)
National	466 000	505 000	+8,4%
Concession		3 837	

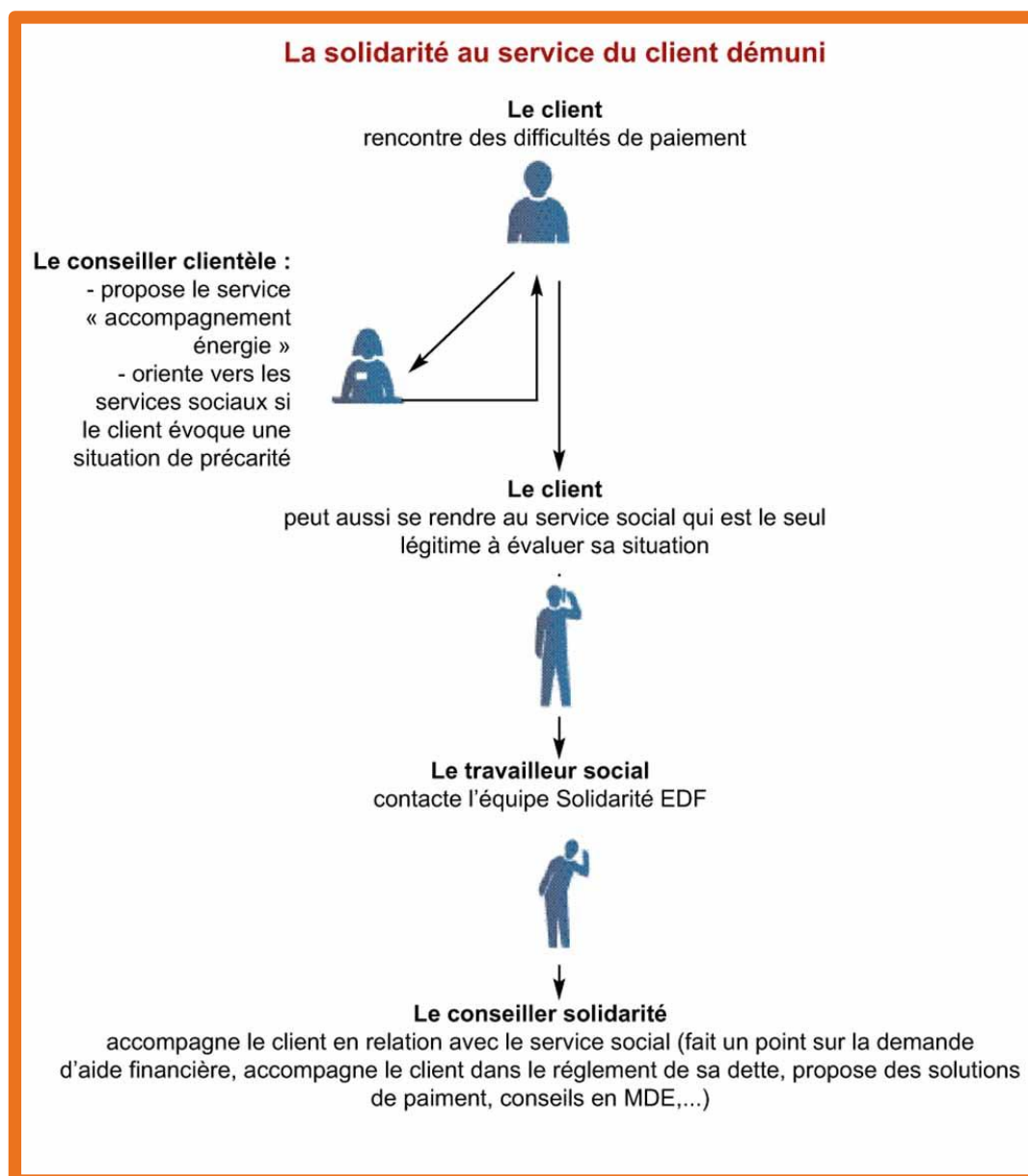


B.4.2 Une organisation adaptée

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 380 conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2014 plus de 550 000 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.



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

Un nouvel outil : Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF

Les travailleurs sociaux et les conseillers Solidarité d'EDF traitent ensemble de 500 000 à 600 000 dossiers par an de clients en situation de précarité énergétique.

Le pic d'activité en sortie de trêve hivernale s'amplifie fortement actuellement avec l'élargissement du nombre de bénéficiaires du TPN dans le cadre de la mise en application de la loi Brottes.

EDF considère comme indispensable, dans ce contexte de plus en plus difficile, de proposer aux travailleurs sociaux, en complément des canaux existants, un accès Internet pour déposer leurs demandes en ligne et favoriser des échanges souples et rapides avec les conseillers Solidarité d'EDF.

Par ailleurs, l'enquête de satisfaction de février 2014 réalisée auprès des travailleurs sociaux a montré que 78 % d'entre eux sont intéressés par la mise à disposition d'un portail web par EDF.

Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF est mis à la disposition des travailleurs sociaux comme un moyen d'échanges moderne avec les équipes Solidarité en complément des canaux existants (téléphone, mail, fax, courrier) :

- Il permet une normalisation des demandes d'aide pour un traitement plus efficient par les conseillers Solidarité ;
- Il facilite le traçage des échanges entre les travailleurs sociaux et les conseillers Solidarité pour un meilleur suivi des demandes en cours ;
- Il informe les travailleurs sociaux sur les actualités et les dispositifs relatifs à la Solidarité ;
- Il assure la confidentialité des données clients et utilisateurs : chaque utilisateur doit s'identifier avec un login et un mot de passe pour accéder au portail et le site est en https pour toute la navigation ;
- Il encadre la bonne utilisation du Portail grâce à une charte que les travailleurs sociaux doivent accepter lors de leur inscription ;
- Il permet de visualiser les actualités et les informations pratiques mises à disposition des travailleurs sociaux.

Organisation solidarité en région Est

Notre équipe solidarité est composée de conseillers solidarité basés à Reims, pour la région EST, et correspondants solidarité répartis sur le territoire.

Les 24 conseillers Solidarité, spécialistes de l'aide aux clients démunis, traitent les demandes (téléphone, courriers, mail) des travailleurs sociaux.

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9 à 12h et de 14h à 17h via une ligne dédiée à nos partenaires

Cette équipe contribue à la mise en œuvre de la politique de recouvrement des impayés et de la politique solidarité d'EDF envers les clients démunis. Elle est le partenaire privilégié des acteurs sociaux, des associations caritatives et des élus locaux pour tenter de trouver avec eux des solutions innovantes et adaptées à chaque situation client. Son objectif : faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant des situations de fragilité sociale.

Les 6 correspondants solidarité, ont pour mission d'assurer la relation de proximité avec les structures et organismes sociaux au sein de leurs instances de pilotage telles que le PDALPD, le Comité Technique du FSL, de déployer la politique solidarité d'EDF, d'animer des réunions d'information auprès des acteurs des structures sociales (CCAS, Conseils Généraux, associations caritatives ...) pour le portage des dispositifs légaux et de co-construire et mettre en œuvre des partenariats en faveur de la lutte contre la précarité énergétique



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, EDF a tissé un réseau dense de partenariats 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 2014 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.

Fin 2014, EDF a signé plusieurs conventions de partenariat avec :

- l'ANIL (Agence Nationale d'Information pour le Logement),
- le PACT (opérateur de la rénovation privée),
- les CNLRQ (Régies de quartiers).

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 Multi Services). 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 **333** points d'accueil sur le territoire :

- **290** établis dans des bureaux de Poste
- **43** établis dans d'autres structures (mairies, relais Services Publics, CAF, etc...).

EDF noue des partenariats avec des associations comme la Croix Rouge, SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français, le Secours Catholique ...dont la vocation est de venir en aide à des personnes en grande difficulté.

B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de 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'Économies d'Énergies mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les bailleurs sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux bailleurs sociaux des solutions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Énergie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action dans le domaine de l'aide au paiement par un engagement dans les actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF s'est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008 afin de lutter contre la précarité énergétique, ainsi que dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'année 2014 marque le renouvellement de cet engagement.

« Habiter mieux » : EDF poursuit son engagement

Le 18 décembre 2014, EDF a renouvelé sa participation au programme Habiter Mieux, aux côtés de l'Anah, du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, du ministère du Logement, de l'Égalité des Territoires et de la Ruralité, de GDF Suez et de Total, jusqu'en 2017.

Grâce à « Habiter Mieux », depuis 2011, les ménages en difficulté peuvent recevoir une subvention pour réaliser des travaux de rénovation énergétique dans leur logement, comme le changement d'une chaudière ou l'isolation des combles, et ainsi mieux maîtriser leurs consommations d'énergie.

Fort de son succès, avec plus de 100 000 rénovations engagées à date, le programme se poursuit, toujours sous l'égide de l'Anah, et avec de nombreux partenaires, dont un grand nombre de Collectivités Territoriales qui participent activement au programme.

L'implication d'EDF depuis 2011 dans le programme, tant au niveau national que local, est un élément clé de son engagement dans la lutte contre la Précarité Énergétique. Premier financeur privé du programme - avec 58 % de la contribution des fournisseurs d'énergie - EDF devrait verser environ 30 millions d'euros par an jusqu'en 2017, et ainsi contribuer à l'atteinte de l'objectif annuel de l'Anah de 45 000 logements rénovés.

Poursuite du partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre (FAP) s'est inscrit dans le cadre du programme « 2000 Toits – 2000 familles », centré sur la mise à disposition de logements performants destinés à des populations en difficulté et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des familles en difficulté puis, depuis 2012, dans le cadre du programme « Toits d'Abord ».

Ce programme vise la production de logements très sociaux avec des charges réduites dans le cadre de projets associatifs. Il intègre également l'expérimentation de rénovation de logements d'insertion livrés avant la Réglementation thermique 2005 et qui ne donnent plus aujourd'hui satisfaction en terme de montant des charges énergétiques.

Toutes les opérations menées doivent permettre de proposer une offre de logement non seulement à loyer très social, mais également dont l'ensemble du coût d'usage est maîtrisé. L'objectif est de ramener la dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

L'objectif annuel de ce programme est de l'ordre de 600 à 700 logements sur l'ensemble du territoire.

Après une première convention de partenariat pour 2 ans de juin 2012 à juin 2014, la FAP et EDF ont souhaité prolonger leur accord jusqu'à fin 2015.



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

Des actions d'information et d'animation

Nous avons rencontré une trentaine de travailleurs sociaux du département dans le contexte de l'application de la loi Brottes et donc de la trêve hivernale : comment faire pour trouver des solutions et contacter un public qui n'a répondu à aucune sollicitation, que ce soit de notre part ou de celle des travailleurs sociaux. EDF s'est organisé au sein du Pôle Solidarité pour contacter les familles en situation difficile.

Quant à la Maîtrise de l'Energie, ou plus simplement les gestes éco-éfficients qui permettent, durablement, de diminuer les factures d'énergie, ce sont une cinquantaine de personnes qui ont bénéficié de conseils concrets au travers de 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 et celui de Effort Rémois à Chalons en Champagne. Tous sont des outils particulièrement efficaces pour concrétiser les gestes éco-éfficients.



Les deux apparts éco de Reims Habitat et du Foyer Rémois sont également les supports de deux actions d'accompagnement individualisé à la Maîtrise de l'Energie. Ce sont là une vingtaine de familles qui, encadrées par des accompagnateurs de l'UDAF et de la Maison de l'Enfance, bénéficient pendant un an de conseils concrets et de suivi de leur consommation d'électricité et d'eau.

Chalons en Champagne : Un studio écolo, économe et durable

Consommer autrement, thème de la semaine du développement durable, en matière de logement, cela se traduit par tout un tas de petits gestes au quotidien, permettant de protéger l'environnement tout en faisant des économies. Pour se faire une idée concrète, rien de tel qu'une visite du studio éco situé 19 rue d'Orléans. Une démarche originale mise en place par Uniscité en partenariat avec l'Effort Rémois, la communauté d'agglomération de Châlons en Champagne et EDF



Les astuces pour faire des économies

Devant la précarité énergétique grandissante de nombreux foyers, la Maison de l'enfance, en partenariat avec le Foyer rémois et Edf, a mis en place un appartement témoin éco-responsable. Ce dernier est équipé de tous les accessoires nécessaires pour réduire sa consommation d'eau, d'électricité, ainsi que ses déchets: mousseur d'eau qui peut permettre de diminuer jusqu'à 70% le débit d'eau du robinet, prise électrique coupeveille, chasse d'eau 3 et 6 litres, poubelle de tri sélectif, etc.



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

Point Passerelle Champagne-Bourgogne et EDF s'engagent pour venir en aide aux personnes en situation de précarité énergétique

La convention de partenariat a été signée dans les locaux de Point Passerelle Troyes, le 25 octobre dernier, par Yves Jolly, Président de Point Passerelle Champagne-Bourgogne et Jérémie Baudou, EDF. Le partenariat entre les deux structures repose sur trois actions :

- apporter des solutions aux dettes énergétiques : les conseillers des services solidarité d'EDF et des Points Passerelle collaboreront étroitement afin d'assurer un accompagnement personnalisé de leurs clients communs,

- déployer des actions de formation aux usages de l'énergie : les clients seront sensibilisés aux économies d'énergie par les conseillers EDF et les conseillers et bénévoles des « Points Passerelle »,

- informer sur les tarifs sociaux et les aides à l'amélioration thermique des logements : les conseillers des Points Passerelle pourront proposer aux personnes démunies des informations sur les aides existantes pour réduire leurs factures d'énergie, les accompagner dans leurs démarches et dans la résolution de leurs difficultés de paiement de leur facture d'énergie



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



1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014.....	117
1.1 - Caractéristiques de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :	117
1.2 - Qualité de Services rendus aux clients de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :	118
1.3 - Satisfaction des clients à la maille nationale :	118
2. Vos interlocuteurs EDF.....	119

1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014

Ces indicateurs sont relatifs aux clients de la concession, c'est-à-dire, en vertu de l'article L121-5 du Code de l'énergie, aux clients, raccordés à un réseau public de distribution, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité. Sauf, disposition contraire, ces indicateurs sont communiqués à la maille de la concession.

1.1 - Caractéristiques de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :

Nombre total de clients de la concession aux Tarifs Réglementés de vente (TRV)	B.1.1 Les chiffres clés
Nombre de clients de la concession aux TRV : ventilation détaillée des clients de la concession par catégorie, par option et version tarifaire	B.1.1 Les chiffres clés
Energie vendue en KWh aux TRV : ventilation détaillée par option et version tarifaire	B.1.1 Les chiffres clés
Nombre de bénéficiaires du TPN aux TRV	B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis
Nombre d'abonnements sans interruption de fourniture, pour les clients particuliers	21 374
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client, pour les clients particuliers	82 271
Nombre de lettres uniques de relance envoyées, dans le cadre des dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, pour les clients particuliers	96 219
Nombre de clients particuliers ayant souscrit un contrat aux TRV	32 541
Nombre de clients particuliers ayant résilié leur contrat aux TRV	35 829



1.2 - Qualité de Services rendus aux clients de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :

Nombre de coupures demandées par EDF à ERDF, pour les clients particuliers	6 428
Nombre de coupures effectives réalisées par ERDF, pour les clients particuliers	1 905
Nombre de clients particuliers en situation de coupures effectives réalimentés au début de la période hivernale au titre de l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles	141
Nombre de réductions de puissance effectuées au début de la période hivernale, pour les clients particuliers	1 479
Nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF auprès des clients particuliers	B.3.3 La performance
Nombre de clients particuliers bénéficiant d'un accompagnement énergie	B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis
Points d'accueil du concessionnaire (nombre, coordonnées, jour et horaires d'ouvertures)	Annexe 2. Vos interlocuteurs chez EDF
Nombre total de réclamations écrites	B.3.3 La performance
Ventilation du nombre de réclamations écrites par typologie	B.3.3 La performance
Taux de réclamations traitées dans les 30 jours	B.3.3 La performance

1.3 - Satisfaction des clients à la maille nationale :

Taux de satisfaction clients résidentiels	B.3.3 La performance
Taux de satisfaction clients entreprises (dont clients non-résidentiels)	B.3.3 La performance
Taux de Satisfaction des clients « Collectivités locales »	B.3.3 La performance

2. Vos interlocuteurs EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Jérémie BAUDOU	Directeur du Développement Territorial Champagne Ardennes	03 10 73 14 11 06 60 35 48 24	jeremie.baudou@edf.fr
Jean-Luc LANCE	Référent Concession	03 83 94 84 00 06 80 35 37 14	jean-luc.lance@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée sur le territoire de la concession par la Direction Commerciale Régionale Est (DCR EST).

La Direction de Marché des Clients « Particuliers » assure la relation contractuelle avec les clients « Particuliers ».

Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies, dont la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- 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 »,
- une agence en ligne sur Internet <http://www.edf.fr>,
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation,
- un pôle Solidarité 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.

La Direction de Marché Collectivités (DMC) assure la relation contractuelle avec les clients dits « Collectivités locales » (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local).

La Direction de Marché des Entreprises et des Professionnels (DMEP) assure la relation contractuelle avec les clients dits « Entreprises » (clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes).

Pour les clients collectivités, entreprises et professionnels :

- 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.**
- des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients spécifiques « entreprises » et « professionnels »
- un réseau de chargés de services clients dédiés aux collectivités, entreprises et professionnels répartis sur le territoire de la région Est. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux, téléphone, mail et courrier.
- Ils traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

2 sites Internet www.edfcollectivites.fr et www.edfentreprises.fr



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

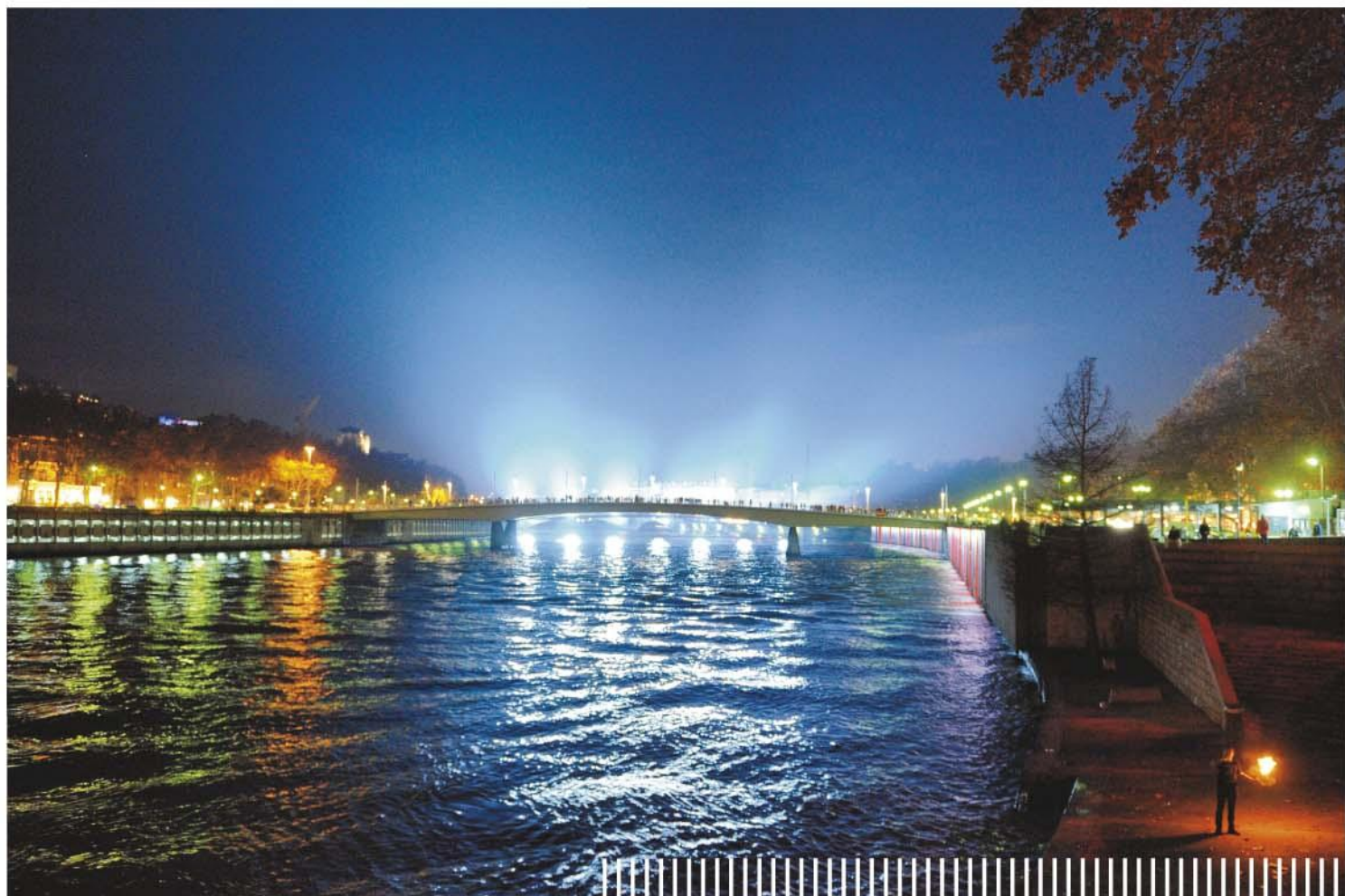
	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 N° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 (n° vert solidarité)	Les clients « Solidarité »	Information, orientation
0800 333 123 (n° vert TPN)		
0 810 810 113	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
39 29	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat
03 45 81 01 60	Les clients Collectivités Locales et Bailleurs Sociaux	Déménagement, contrat, facture
0 810 333 378	Les clients « Entreprises et Professionnels »	

Les interlocuteurs dédiés sur votre département

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Agnès Blain	Correspondant Solidarité	03 24 33 22 41 06 63 67 16 12	agnes.blain@edf.fr
Eric Francois, Yoann Rossignol , Alexandra Germain,	Attachés commerciaux Collectivités Locales	03 26 04 90 30	edfcollectivites-est@edf.fr
Tiphanie Courtois, awelle Bentayeb, Alain Poncelet,	Interlocutrices gestion	03 45 81 01 60	edfcollectivites-est@edf.fr

Les points d'accueil physique sur votre département

Point(s) d'accueil	Site(s)	Horaires d'ouverture
Boutiques	Chalons-en-Champagne Rue du Fbg St Antoine Reims 23 Cours Langlet	Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h45 sauf le jeudi de 9h30 à 11h30 et de 14h à 17h45
Relais Services Public	Relais Services Publics Du Bocage Champenois 23 rue du Radet Saint Rémy en Bouzemont RSP CC de Saulx et Bruxenelle Pargny sur Saulx : ancienne école Sermaize les Bains : Dispensaire RSP LOISY SUR MARNE 98 rue de Choiset 51300 Loisy-sur-Marne	
Point(s) Services	25 Place d'Armes 51308 VITRY LE FRANCOIS	



Crédits photos : © médiathèque ERDF : François Chevreau, Eric Garault, Jean-Lionel Dias.
© médiathèque EDF : Patrick Curtet, Christel Sasso.
Création et réalisation www.tempsreel.info.
Édition 2015.

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



ERDF – Électricité Réseau Distribution France
SA à directoire et à conseil de surveillance
Tour ERDF
34, place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex – France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S. Nanterre

www.erdf.fr

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