



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



## UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

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

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

2. **La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés.** EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) : Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert. Ces tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics et les conditions générales de vente associées, annexées aux contrats de concessions, sont élaborées en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives

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

# SOMMAIRE

Éditorial .....	05
L'année 2013 en quelques dates .....	08
Les enjeux pour 2014 .....	16
Focus sur le réseau public de distribution .....	19
Les chiffres clés de la concession .....	23

## **A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire ..... 27**

- A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF
- A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public  
de distribution d'électricité
- A.3 La proximité avec les clients
- A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession
- A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

## **Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF : ..... 63**

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

## **B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire ..... 73**

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





*Le compte-rendu annuel d'activité, au-delà des engagements contractuels, est un moment privilégié pour restituer les temps forts de l'année ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions pour le service public concédé, assurées par EDF et ERDF. Particulièrement attentifs à vous fournir un compte-rendu qui reflète le plus fidèlement l'activité des concessionnaires sur votre territoire, cette édition 2013 du CRAC s'enrichit de données complémentaires : un indicateur nouveau sur la satisfaction raccordement est désormais fourni ; les clés de répartition utilisées pour répartir les recettes et charges de distribution entre concessions sont détaillées et les différents éléments du compte d'exploitation sont clarifiés au travers de notices explicatives.*

Le distributeur ERDF poursuit la croissance de ses investissements sur le réseau francilien : en 2013, ERDF a investi 368M€ en Île-de-France et 28 M€ dans ses programmes de maintenance. ERDF porte une attention particulière à la sécurisation et à la fiabilisation des réseaux. Lors du débat national sur la transition énergétique, ERDF a souligné le défi que constitue le développement économique de la région Île-de-France. 90% de l'électricité consommée en Île-de-France provient d'autres régions. Pour répondre à ces enjeux, 19 postes source pourraient être construits dans les 15 prochaines années pour sécuriser l'alimentation de l'Île-de-France et garantir durablement une qualité au plus haut niveau. Le premier d'entre eux a été inauguré à l'automne dernier à Génitoy en Seine-et-Marne. Un plan d'actions est en outre mis en œuvre pour renforcer l'automatisation des réseaux de distribution.

ERDF s'engage simultanément dans des projets d'avenir pour moderniser le service public de la distribution d'électricité. Le distributeur accompagne les initiatives des collectivités locales dans leurs ambitions en matière de smart grids, de mobilité électrique ou d'insertion des énergies renouvelables. ERDF se prépare ainsi à déployer le nouveau compteur Linky qui sera posé à partir de fin 2015. L'ambition d'ERDF est que 90% des franciliens bénéficient de ce compteur en 2021. Cela représente jusqu'à 4500 compteurs à installer chaque jour en Île-de-France au pic du déploiement.

ERDF a engagé un important programme pour améliorer la qualité du service, l'accueil des clients et la qualité des prestations techniques : la satisfaction des clients progresse en 2013 pour les particuliers comme pour les entreprises. Des journées d'information ont été organisées vers les plus grands clients franciliens afin de mieux partager leurs problématiques et les solutions qu'ERDF peut leur apporter tant sur les aspects raccordements ou qualité de l'électricité. Ce dispositif très bien perçu par les clients est reconduit en 2014.

*Enfin, rappelons qu'ERDF et ses salariés accomplissent leur mission de service public dans le strict respect des six principes du code de bonne conduite : l'égalité de traitement, l'objectivité, la transparence, la protection des informations, l'indépendance et la distinction d'image.*

Pour le concessionnaire EDF, cette année 2013 a été l'occasion de réaffirmer l'engagement au service de l'ensemble de nos clients. La satisfaction a été au rendez-vous. Un an après le lancement des engagements « EDF & MOI », le bilan est positif avec 90% de clients « Particuliers » satisfaits. EDF renforce également sa proximité dans les territoires afin de répondre aux attentes des clients « Entreprises » et « Collectivités » pour mieux les satisfaire.

Notre responsabilité de la gestion et de la satisfaction des clients aux tarifs réglementés de vente va de pair avec un engagement résolu pour les accompagner à maîtriser leur consommation énergétique. Nous menons ainsi des actions de développement économique, d'efficacité énergétique, et développons des solutions bas carbone et innovantes.



Tenir ces engagements est un véritable travail de fond qui requiert des processus efficaces, des conseillers formés pour traiter, dès le premier appel entrant, des demandes de plus en plus complexes avec les clients et des systèmes d'information performants. En 2013, nous avons réussi la migration vers deux nouveaux systèmes d'information de 25 millions de contrats « Particuliers » et 430 000 contrats « Entreprises » et « Collectivités », en toute transparence pour le client.

La Solidarité est une des valeurs qui caractérise EDF. En 2013, nous avons réaffirmé notre démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics vers les clients en situation de précarité énergétique. EDF s'est ainsi préparée à la mise en œuvre des dispositions de la loi Brottes, relatives à la trêve hivernale et à l'élargissement de l'accès au Tarif Première Nécessité. Pour EDF l'objectif est clair : faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant de précarité.

*Forts de notre histoire, fidèles à nos valeurs de service public et engagés pour nos clients, nous poursuivons notre action en faveur de la transition énergétique dans une quadruple dimension : l'innovation, la performance, la proximité et la solidarité.*



Stéphane PAGES  
Directeur Régional ERDF  
Ile-de-France Est



Thierry CHEVILLARD  
Directeur Collectivités  
Territoires et Solidarité  
EDF, en Ile-de-France



## Les faits marquants de 2013

### Lancement de l'espace Collectivités Locales

Le second semestre 2013 a permis aux interlocuteurs privilégiés du département de déployer l'espace Collectivités locales auprès des élus. Cet espace accessible depuis le site internet [www.erdf.fr/collectivites\\_locales](http://www.erdf.fr/collectivites_locales) est un espace commun d'échanges et d'informations personnalisés entre la collectivité et ERDF.

Il propose :

- **Des informations sur les travaux** : le service « Infotravaux » informe des travaux réalisés localement par ERDF (branchements, extensions de réseaux, créations et déplacements d'ouvrages...)

- **Des informations sur les coupures réseaux** : le service « Inforéseau » permet de prendre connaissance, en temps réel, des interruptions de fourniture sur une commune, un quartier ainsi que l'heure probable de réalimentation.

- **Les actualités locales et nationales d'ERDF**

Ce nouvel outil moderne et facile d'accès complète et renforce notre dispositif actuel de relations avec les collectivités locales, afin d'accomplir nos missions de service public avec la plus grande efficacité.

Il s'agit pour de nombreux élus d'un atout supplémentaire dans la relation ville – ERDF.



### Le guide pratique ERDF & VOUS « édition 2013 »



Après une diffusion très appréciée en 2012 du « Guide pratique ERDF & VOUS » ERDF Essonne a réalisé en 2013 une nouvelle édition de ce guide pratique destiné aux Collectivités Locales. Il permet de répondre aux questions des communes et les accompagner dans leurs projets. Ce guide présente les activités du distributeur ERDF et met à disposition des collectivités des informations utiles.

Une nouvelle édition paraîtra en 2014.

### La transition énergétique



Le débat national sur la transition énergétique s'est achevé en juillet 2013, par la remise au gouvernement d'une synthèse comprenant 15 enjeux majeurs identifiés. Interface solidaire entre producteurs et consommateurs, ERDF, s'est engagée dans cet exercice participatif grâce à la publication d'un « cahier d'acteur », expression de sa contribution au débat. C'est pour le distributeur une occasion de rappeler que son modèle actuel, est fondé autour des deux piliers que sont la péréquation tarifaire et la solidarité. Ce modèle repose sur un principe fondamental selon lequel chaque utilisateur paie le même prix pour l'acheminement de son électricité. Ce principe est lié à l'existence d'un opérateur national, qui permet au système électrique français d'être l'un des plus performants d'Europe grâce aux économies d'échelle. Cette contribution au débat évoque aussi le point de vue d'ERDF sur les thèmes de l'efficacité énergétique, de l'évolution du mix, du développement des énergies renouvelables et de la gouvernance de la politique énergétique.



# L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES DATES

## Les journées de l'énergie



Initiées par le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie dans le cadre du débat sur la transition énergétique, les Journées de l'énergie se sont tenues les 29,30 et 31 mars 2013. Sur le modèle des Journées du patrimoine, cet événement a été l'occasion pour ERDF d'ouvrir les portes de 91 sites répartis sur l'ensemble du territoire et de montrer son savoir-faire et la diversité de ses métiers au grand public. En Ile-de-France ERDF a ouvert 8 sites et accueilli plus de 2000 personnes.

En Essonne, le site des Ulis était ouvert au public en présence des équipes d'ERDF. Ces journées de l'énergie ont rassemblé plus d'une centaine d'élèves, des classes élémentaires aux terminales techniques et ont permis de valoriser les savoir-faire des femmes et des hommes du distributeur. Les visiteurs ont dialogué avec les salariés et assisté à des démonstrations de gestes professionnels.

Cet événement a permis de découvrir en famille dans une atmosphère conviviale, l'entreprise ERDF, ses métiers, ses activités et ses grands projets.



*Inauguration en présence de Maud Olivier, député de l'Essonne et Philippe Laviolle, Président de la CCI*



*Les gestes et métiers de notre entreprise*



*Les plus jeunes participaient à des activités ludiques animées par l'association des « petits débrouillards »*





## La première édition du salon du véhicule propre



Ce salon inédit s'est tenu du 25 au 28 avril 2013 en partenariat avec les élus de la Communauté d'Agglomération du Val d'Orge et ERDF. Les élus ont rencontré des concessionnaires, des spécialistes de la mobilité électrique et des Partenaires publics. Ils ont également eu l'opportunité d'expérimenter la conduite de différents types de véhicules propres.

ERDF a témoigné son engagement fort au service de la mobilité propre en Ile-de-France. L'Entreprise mène une collaboration exemplaire dans ce domaine avec industriels et collectivités. Dans la région, 760 stations Autolib' sont déjà raccordées au réseau de distribution d'électricité.

Ce sont 2 millions de véhicules électriques qui sont attendus sur les routes françaises à l'horizon 2020 selon le *Livre Vert* de Louis Nègre, Sénateur des Alpes-Maritimes publié en 2011. ERDF apporte une contribution essentielle au futur développement des véhicules électriques. Cette ambition est un véritable défi auquel ERDF se prépare. Comme les énergies renouvelables, ce nouvel usage de l'électricité suppose une adaptation du réseau de distribution. Il devra pouvoir continuer à maintenir l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité y compris lors des appels de puissance qu'engendreront les recharges de véhicules électriques. Garantir la qualité et la continuité de la distribution d'électricité reste une mission essentielle de service public d'ERDF dans ce contexte en évolution. En-Ile-de-France, ERDF sera équipé de 300 véhicules électriques d'ici 2015.



Constructeurs et visiteurs étaient au rendez-vous de ce salon inédit



Le Parisien du 27 avril 2013

# L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES DATES



*Olivier Léonhardt,  
Président de la CAVO et  
Jean-Luc Aschard,  
directeur ERDF inter-  
régional Ile-de-France*



*Une tombola avec des vélos  
électriques à gagner*



*Une inauguration réussie en présence des élus de la Communauté  
d'Agglomération du Val d'Orge, du député Maleck Boutih,  
Jean-Luc Aschard et Stéphan Pagès pour ERDF*





## Le 9<sup>ème</sup> forum des collectivités locales et des travaux publics



Le 9<sup>ème</sup> Forum des collectivités locales et des travaux publics organisé par la démarche **ENSEMBLE 91** s'est tenu le 19 septembre 2013 au grand Dôme de Villebon-sur-Yvette.

De nombreux élus et partenaires ont ainsi participé et échangé aux conférences proposées.

L'engagement de cette démarche est d'apporter aux élus et aux collectivités locales, compétence et expérience.

Le prochain Forum se tiendra le 9 octobre prochain à Arpajon.



*ERDF Essonne, acteur de la transition énergétique...  
L'un des enjeux de ce Forum consacré à la ville de demain.*



## Rencontre avec les Directeurs des Services Techniques de l'Essonne



Le 13 juin ERDF en Essonne a reçu les DST et représentants des collectivités sur le site du Synchrotron SOLEIL à Saint-Aubin, afin de découvrir ce site à la pointe de la technologie, de la recherche et de la science. Ce lien avec les réseaux de demain (Smart Grids) a été complété par des informations sur nos relations au quotidien avec les collectivités (DT-DICT, Dommages aux Ouvrages, Structures des Réseaux, branchements provisoires, Chantiers +,...)



*Les Smart Grids, la transition énergétique: thèmes développés par Jérôme Baloge, directeur territorial*



*Les représentants des collectivités au cœur du Synchrotron*



## Au plan national ...

### Évolution de la CSPE au 1<sup>er</sup> janvier 2013

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

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

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

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

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

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

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

### Évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) à partir du 1<sup>er</sup> août 2013

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

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

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

### Renouvellement du partenariat entre le Secours Catholique et EDF

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

## Le code de bonne conduite

ERDF met en œuvre, comme le prévoit la loi, un code de bonne conduite. Celui-ci précise le cadre et les mesures qui permettent de réaliser les missions et activités du distributeur dans l'intérêt de tous et en respectant les règles de bon fonctionnement du marché de l'électricité. Ce code de bonne conduite est résumé en six principes qui sont respectés à chaque niveau de l'entreprise par les salariés et fondent les pratiques d'ERDF au quotidien : égalité de traitement, objectivité, transparence, protection des informations commercialement sensibles, indépendance et distinction d'image.

## Certification

Les certifications qualité et environnement pour l'ensemble des activités et des sites d'ERDF ont été reconduites en 2013. Les audits effectués par l'AFNOR ont ratifié la conformité du système de management d'ERDF aux référentiels ISO 9001 (qualité) et ISO 14001 (environnement). Ces certifications démontrent l'engagement d'ERDF et de ses salariés pour un service de la qualité, la satisfaction des clients et la préservation de l'environnement.



## Les évènements et enjeux pour 2014

### Concernant votre concession



Suite au succès remporté en 2013, un nouveau salon du véhicule propre se déroulera du 15 au 18 mai à Sainte-Geneviève-des-Bois. Il permettra de découvrir les véhicules électriques, hybrides et de nouvelle génération.



Les matinales dans le cadre du partenariat d'ERDF Essonne et l'UME remportant un certain succès, une rencontre dédiée aux élus et nouveaux élus du département se déroulera le 13 juin sous forme de matinale.

Au programme : **LINKY**



Le 9 octobre à Arpajon, se tiendra le 10<sup>ème</sup> forum organisé par la démarche Ensemble 91. Ce Forum réunit chaque année les principaux acteurs locaux dans le domaine des Travaux Publics.



# LES ENJEUX POUR 2014



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

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

**50** nouveaux Kangoo électriques (KZE) seront déployés en Ile-de-France d'ici 2014. On comptera alors 121 KZE fin 2014.

**350** est l'objectif à atteindre sur toute la région d'ici 2016.

Infini Drive est un projet de Recherche & Développement qui a pour but de concevoir le dispositif de recharge des nouvelles flottes de véhicules électriques du Groupe La Poste et d'ERDF. L'objectif est de contribuer à la création d'un « standard » de recharge pour les flottes d'entreprises et de collectivités et de favoriser ainsi le développement et le déploiement des véhicules électriques. D'un montant de 9,1 millions d'euros, ce projet bénéficie du soutien du programme Investissements d'avenir géré par l'ADEME pour le compte de l'Etat à hauteur de 3,5 millions d'euros. Pour mener à bien ce projet de R&D, un consortium réunissant des experts de l'industrie et du service, du monde universitaire et de la recherche a été créé.

**Le projet du Grand Paris** vise à faire de l'Ile-de-France, à l'horizon 2030, **une métropole de taille mondiale durablement compétitive** en donnant une impulsion pour le développement d'activités à forte valeur ajoutée ou de R&D. Il vise également l'amélioration du cadre de vie, à travers une offre de logements adaptée et le développement de nouveaux transports en commun.



**Au total, le Grand Paris** va faire progressivement passer les nouveaux besoins de puissance électrique de 300 MW/an à **500 MW/an**, sous l'effet :

- de la construction de **nouveaux logements** : 70.000 nouvelles constructions à raccorder au réseau chaque année,
- du développement d'**activités tertiaires** : 7 millions de m2 de nouveaux bureaux sur les pôles d'activités nouvelles
- de la réalisation du **Grand Paris Express** : 57 nouvelles gares, 2 millions de voyageurs par jour attendus sur l'ensemble du réseau.
- du développement de **nouvelles activités consommatrices d'électricité** : environ 35 projets de *data centers* déjà en cours d'instruction pour une puissance cumulée qui pourrait atteindre jusqu'à 1 000 MW.



## Au plan national

### **Nomination de Philippe Monloubou à la présidence du directoire d'ERDF**

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

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

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

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

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

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

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

### **La FNCCR et ERDF confirment leur attachement au modèle concessionnaire français**

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

## L'organisation de la distribution d'électricité

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

**Au niveau national**, ERDF dispose, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal, dans sa zone de desserte, pour l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité et EDF assure la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente. Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) ;

**Au niveau local**, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (AODE).





## L'alimentation en électricité de la concession

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

### Les postes-sources

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



### La production locale

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



## Votre concession en quelques chiffres

Les deux 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 2013, de :

<b>306</b>	km de ligne moyenne tension HTA
<b>396</b>	Postes de transformation HTA / BT
<b>446</b>	km de ligne basse tension

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



## Les clients de la concession

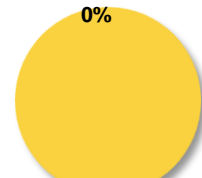
181 ( 5,8 % vs 2012 )  
 Clients en injection et  
 43 197 ( 1,7 % vs 2012 )  
 Clients en soutirage

Répartition du nombre de producteurs



■ Photovoltaïque ■ Autres\*

Puissance des producteurs

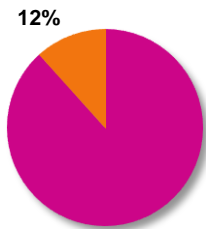


■ Photovoltaïque ■ Eolienne  
 ■ Hydraulique ■ Autres\*\*

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

\*\* Cogénération, biomasse...

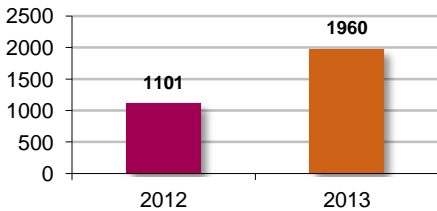
Répartition du nombre de consommateurs



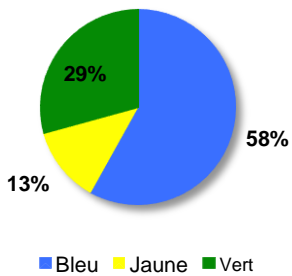
■ TRV\* ■ Hors TRV

\*Tarif Réglementé de Vente

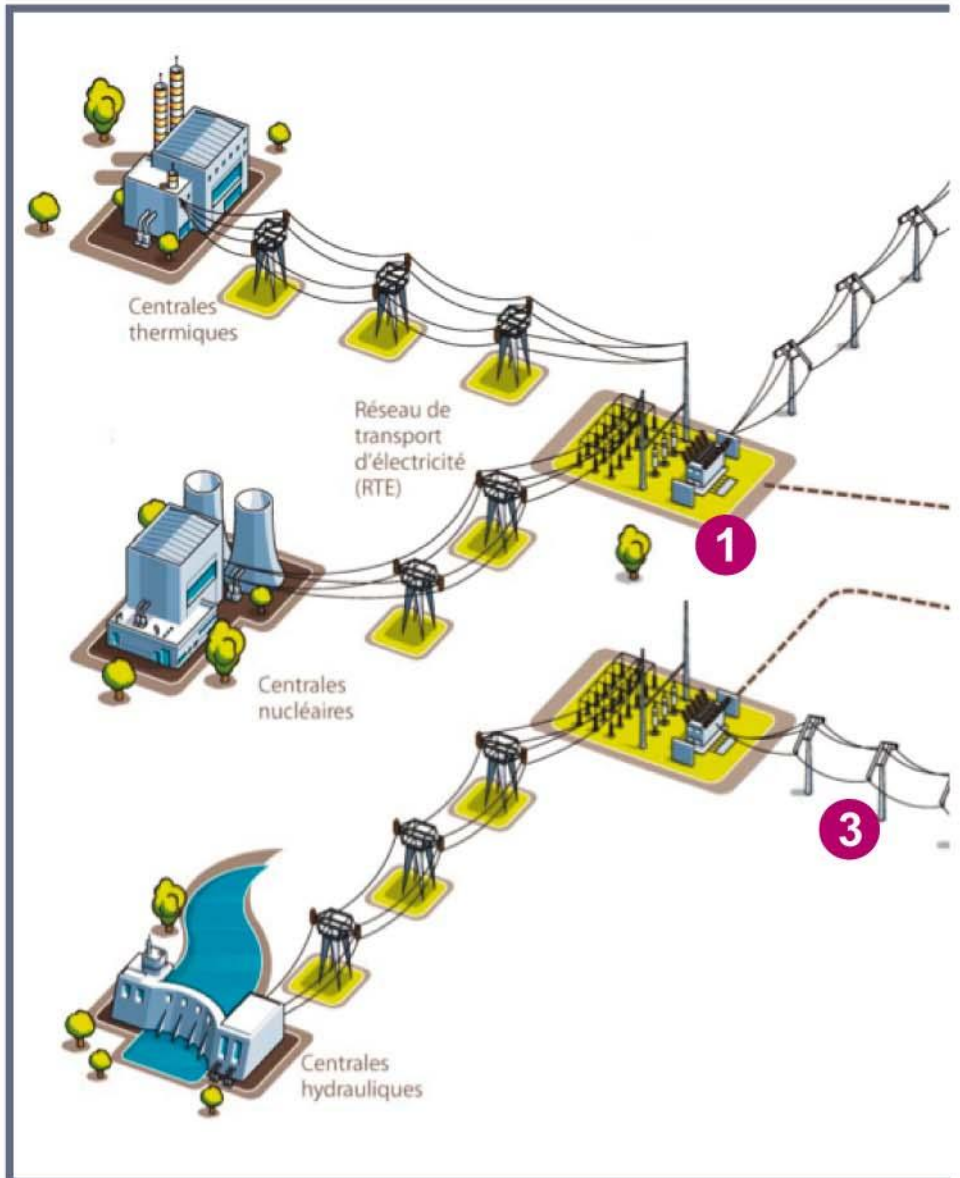
Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



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



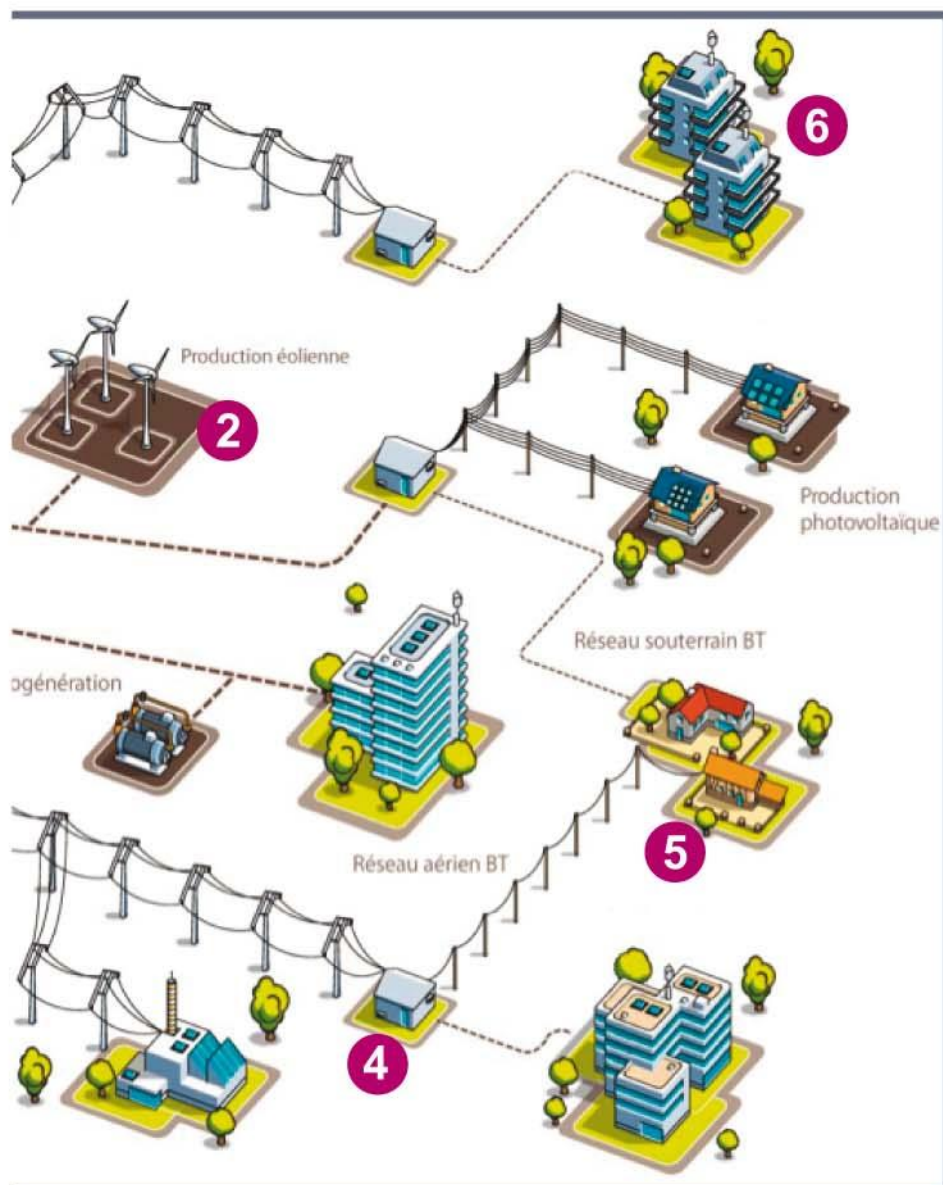
■ Bleu ■ Jaune ■ Vert



# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

## Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

1	2	postes-sources hors concession
2	181	installations de production
3	306	km de réseau Moyenne Tension HTA
4	396	postes de transformation HTA / BT
5	446	km de réseau Basse Tension
6	43 197	points de livraison

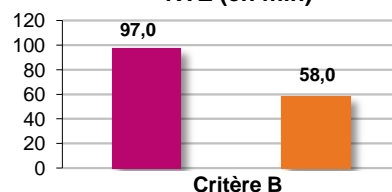


## La qualité de desserte

Critère B TCC hors RTE (en mn)

58,0

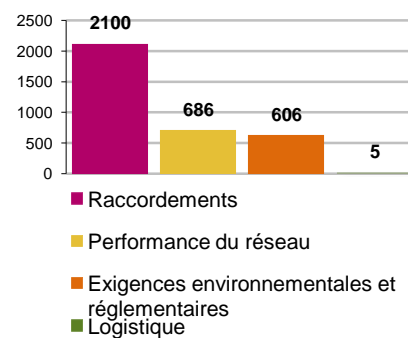
### Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



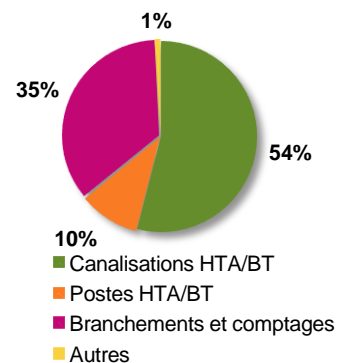
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

## 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 2013	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	181	649
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	181	649
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	0	0
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	0	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	0	0

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

### Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	42 486	43 197	1,7%
Énergie acheminée (en kWh)	474 630 512	502 835 960	5,9%
Recettes d'acheminement (en €)	16 121 979	16 883 506	4,7%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	42 002	42 703	1,7%
Énergie acheminée (en kWh)	259 557 022	275 803 009	6,3%
Recettes d'acheminement (en €)	10 923 565	11 596 900	6,2%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	418	430	2,9%
Énergie acheminée (en kWh)	53 878 644	56 558 775	5,0%
Recettes d'acheminement (en €)	2 102 978	2 214 271	5,3%

Total des clients HTA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	66	64	-3,0%
Énergie acheminée (en kWh)	161 194 846	170 474 176	5,8%
Recettes d'acheminement (en €)	3 095 435	3 072 334	-0,7%

**Nota bene : les montants de recettes indiquées dans les tableaux sont hors taxes et hors contributions (hors TCFE, TVA, CTA et CSPE)**



# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

## Les clients de la concession et la fourniture aux tarifs réglementés de vente

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

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

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

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

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

Total des clients aux Tarifs Réglementés	2012	Concession		Variation (en %)
		2013		
Nombre de clients	38 065	38 281		0,6%
Énergie vendue (en kWh)	390 343 546	413 101 462		5,8%
Recettes (en €)	33 684 530	36 010 423		6,9%

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

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

Tarif Bleu	2012	Concession		Variation (en %)
		2013		
Nombre de clients	37 602	37 810		0,6%
Énergie vendue (en kWh)	231 726 476	239 945 477		3,5%
Recettes (en €)	21 556 217	23 414 523		8,6%

Tarif Jaune	2012	Concession		Variation (en %)
		2013		
Nombre de clients	402	410		2,0%
Énergie vendue (en kWh)	50 717 880	52 236 481		3,0%
Recettes (en €)	4 766 702	4 907 110		2,9%

Tarif Vert	2012	Concession		Variation (en %)
		2013		
Nombre de clients	61	61		0,0%
Énergie vendue (en kWh)	107 899 190	120 919 503		12,1%
Recettes (en €)	7 361 611	7 688 791		4,4%



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

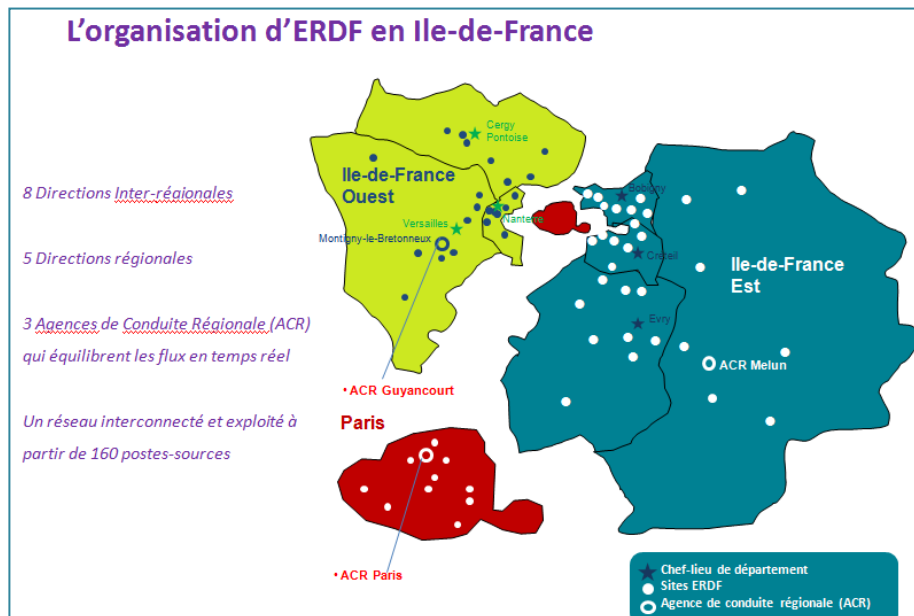


<b>A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF.....</b>	<b>28</b>
<b>A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité .....</b>	<b>30</b>
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF .....	30
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013.....	33
A.2.3 Perspectives et enjeux .....	36
<b>A.3 La proximité avec les clients .....</b>	<b>37</b>
A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients.....	37
A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement .....	39
A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client .....	40
<b>A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession.....</b>	<b>41</b>
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF .....	41
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	49
A.4.3 Les flux financiers de la concession .....	55
<b>A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement .....</b>	<b>56</b>
A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire.....	56
A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité .....	61
<b>ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF.....</b>	<b>63</b>
<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité .....</b>	<b>64</b>
1.1 Le réseau et la qualité de desserte .....	64
1.2 Le raccordement des clients .....	68
1.3 La qualité des relations et des services.....	69
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013 .....</b>	<b>71</b>

## A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Richard BRIOIS	Délégué Territorial	01 69 13 24 07 06 85 32 59 37	richard.briois@erdf.fr
Claire BUISSON	Chargée de relations collectivités locales	01 69 13 24 08 07 62 80 65 53	claire.buisson@erdf.fr
Denis CELADON	Chargé de relations collectivités locales	01 69 13 24 12 06 71 60 50 90	denis.celadon@erdf.fr
Patricia LE-NY	Chargée de relations collectivités locales	01 69 13 24 11 06 98 24 23 92	patricia.le-ny@erdf.fr
Philippe ROQUELLE	Chargé de relations collectivités locales	01 69 13 24 09 06 86 72 87 09	philippe.roquelle@erdf.fr

### L'organisation régionale d'ERDF



### Les accueils d'ERDF

#### L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h/24 et 7j/7 à l'accueil « **Dépannage Électricité** » : Pour la concession : N° 09 726 750 91.

**Pour les collectivités locales le dépannage d'ERDF met à votre disposition un numéro prioritaire : 0811 01 02 12**

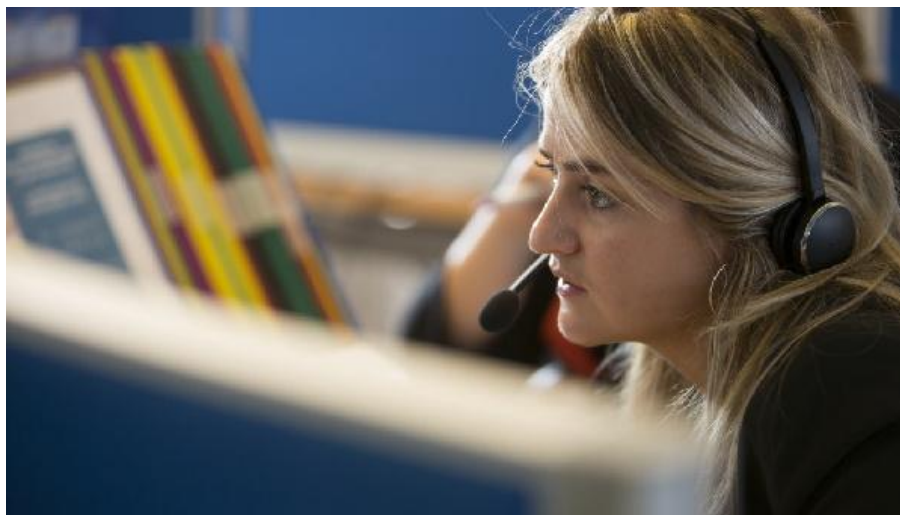
#### L'accueil pour les autres demandes

Un plan de numérotation est mis en place, en fonction des différents profils de nos clients pour prendre en charge leurs demandes relatives, soit à un raccordement, soit à toute autre problématique hors urgence et dépannage. Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux Numéros Cristal ® suivants :

- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 33**
- Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 34**
- 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** ; cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité. 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'accueil des fournisseurs d'électricité

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



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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2013, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

#### La continuité de la fourniture

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

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) <sup>1</sup>	54	<b>58</b>	6,5%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>2</sup>	54	<b>54</b>	-1,6%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	6	<b>0</b>	-100,0%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	44	<b>50</b>	13,8%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	4	<b>3</b>	-25,5%

L'année a été marquée par des événements climatiques marqués (neige, orages et fortes chaleurs). Les communes du nord du département ont subi l'impact de la période chaude sur le réseau souterrain alors que le sud a enregistré de nombreuses coupures du fait de la neige en février et des orages en juin et juillet.

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



Commune de SAINTRY : 8 incidents sur le départ Neige du PS CHENET entre le mois d'avril et le mois de septembre .-> un réglage des protections pour insensibiliser le départ des défauts aériens a permis de stopper cette vague d'incidents. De plus 2 OMT sont prévus sur ce départ (2014 et 2015) + le renouvellement d'une partie aérienne en 2015.

Commune de MENNECY : 6 incidents souterrains sur différents départs alimentant la commune entre le 22 et le 23 juillet. (Fortes chaleurs)

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

<sup>2</sup> Conformément à la proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 13/11/2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5% pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finals alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

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

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

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen<sup>3</sup> est, au niveau national, de 97 minutes en 2013, contre 75 minutes en 2012.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels (ou critère B HIX<sup>4</sup>) est de 82 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

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

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

## Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2012	Concession	Variation (en %)
		2013	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	54	<b>766</b>	1318,5%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	431	<b>728</b>	68,9%



<sup>3</sup> Cf note 1 supra.

<sup>4</sup> Cf note 2 supra.



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

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

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

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

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

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

Clients BT Mal Alimentés	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	461	293	-36,4%
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	1,1%	0,7%	-37,6%



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

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

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

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

Investissements ERDF (en k€)	2012	2013
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	1 781	2 100
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	609	1 292
2.1 Performance du réseau	182	686
Dont renforcement	91	83
Dont climatique	0	0
Dont modernisation	6	529
Dont moyens d'exploitation	86	74
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	426	606
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	25	291
Dont sécurité et obligations réglementaires	14	38
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	387	277
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	8	5
<b>Total (en k€)</b>	<b>2 398</b>	<b>3 397</b>
Dont investissements postes-sources	0	20

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2013, avec la localisation des travaux, est proposée en annexe 2 du Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) d'ERDF.**

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

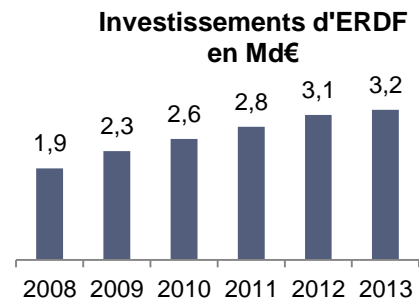
Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF sur les postes-sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession :

Investissements ERDF (en k€)	2013
Poste-source de COQUIBUS situé à Evry	145
Poste-source LIERS situé à Sainte-Geneviève-des-Bois	55



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

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



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

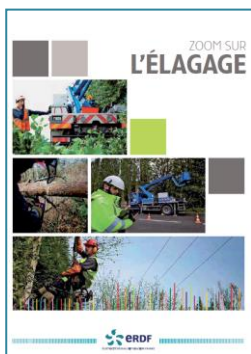
Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux types de travaux réalisés par ERDF sur le département.

### Les travaux dans les postes-sources

- Augmentation de puissance par ajout de transformateur en 225 KV de puissance 70 MVA aux postes des Loges et de Saint Aubin.
- Renouvellement du contrôle commande en palier numérique du poste de Saint Aubin
- Reconstruction d'un bâtiment neuf pour les rames HTA et le contrôle commande au poste de Saint Aubin.
- Remplacement de la totalité des rames HTA au poste de Saint Aubin.
- Remplacement pour sécurisation des transformateurs d'injection 175 HZ par une technologie sans huile.

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

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2013, 274 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 100 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.



Dans le cadre de sa mission de service public, ERDF doit veiller à assurer la sécurité des personnes et des biens à proximité de ses ouvrages. L'élagage est l'une des actions d'entretien nécessaire pour remplir pleinement cette mission.

Depuis quelques années, ce domaine est en pleine évolution.

De son côté, la profession des élagueurs s'adapte en permanence aux contraintes techniques et administratives qui lui sont imposées, tout en recherchant une efficacité accrue. C'est ainsi que l'on voit apparaître régulièrement sur les chantiers de nouveaux outils ou de nouveaux engins améliorant la qualité et la productivité du travail réalisé.



### Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT

	Région ERDF	
	2012	2013
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	2 529	2 725
Élagage réalisé sur réseau HTA et BT sur 20 km (en k€)		185



### **A.2.3 Perspectives et enjeux**

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

15 OMT (organe de manœuvre télécommandé) ont été mis en service sur le département en 2013 – 40 prévus en 2014

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

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

Aux investissements d'ERDF évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante, dans le cadre de l'article 8 pour le territoire Essonne.

#### **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.

Pour le département de l'Essonne, la conférence départementale s'est tenue le 6 janvier 2014 sous la présidence de Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture.

## A.3 La proximité avec les clients

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

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

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

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

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2012	2013
Accueil Acheminement	96,3%	<b>96,2%</b>
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	88,9%	<b>87,8%</b>
Accueil Dépannage	80,2%	<b>90,0%</b>

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

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

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

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

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



## La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes

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

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

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	département
Clients « Particuliers »	91,3%	93,0%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,6%	91,3%

La satisfaction clientèle C5 (Parts et Pros) se maintient à un bon niveau tirée par une bonne perception de la qualité de fourniture. Le renouvellement des marchés de relève et le meilleur pilotage des délais d'intervention et de mise en service contribuent également à ces bons résultats.

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

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	National	département
Clients « Particuliers »	87,2%	79,9%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,9%	83,6%

L'amélioration significative des résultats consolidés au niveau national témoigne de la reconnaissance de l'action d'ERDF dans l'accompagnement des clients tout au long de la démarche de raccordement.

Ce résultat s'inscrit dans une dynamique de hausse de la satisfaction en IDF en 2013 (+4 points chez les particuliers et +7 points chez les professionnels)

Les actions mises en place pour anticiper la demande du client, favoriser la tenue des délais ou accompagner le client à tous les stades de l'affaire permis de faire progresser la satisfaction

## Le délai de réponse aux réclamations

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

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

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2012	2013
Taux de réponses sous 30 jours	98,3%	98,3%

Le pilotage des réclamations à 15 jours et la réorganisation des équipes chargées du traitement des réclamations en acheminement permettent de maintenir cet indicateur à un très bon niveau.

## A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement

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

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

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

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

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

### Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)

	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Concernant les branchements simples	87	87	0,9%

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

Le portail ERDF Connect a été déployé en IDF en novembre 2013 (hors Paris) . Dans sa version 1.1 ce portail ne s'adresse qu'aux clients demandant un raccordement individuel neuf  $\leq$  36 kVA et permet au client de réaliser la saisie en ligne de sa demande de raccordement, de suivre l'état d'avancement de sa demande et de communiquer avec ERDF ou d'échanger des documents avec ERDF.

Des évolutions sont prévues dans le courant de l'année 2014 pour élargir le portail à d'autres types de demande ( modification ou suppression de branchement ou ajout de compteur dans le collectif, branchement provisoire, petit producteur) avec des fonctionnalités élargies (gestion en ligne de l'information sur les travaux du client, mise à disposition du consuel, notifications par SMS, enquêtes de satisfaction,...)



## Envoi des devis de raccordement

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

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

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

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	90,0%	<b>86,5%</b>	-3,5%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	5	<b>6</b>	24,6%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	85,7%	<b>90,0%</b>	4,3%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	27	<b>15</b>	-46,4%

### A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client

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

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

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

En prenant l'initiative de ce premier contact dès l'obtention du permis de construire ERDF peut alors anticiper les procédures opérationnelles de raccordement et simplifier les démarches administratives du client.



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

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

#### Les éléments financiers de la concession (cf. note 1)

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

Produits détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession	
		Proforma 2012	2013
Recettes d'acheminement	2	15 841	16 956
Dont clients HTA		3 143	3 059
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		10 954	12 275
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		2 060	2 172
Dont autres		-317	-550
Recettes de raccordements et prestations		966	1 054
Dont raccordements	3	665	742
Dont prestations	4	301	312
Autres recettes	5	440	466
<b>Chiffre d'affaires</b>		17 247	18 475
Autres produits		1 322	1 701
Production stockée et immobilisée	6	697	939
Reprises sur amortissements et provisions	7	547	700
Autres produits divers	8	78	63
<b>Total des produits</b>		18 569	20 176

2 Le chiffre d'affaire acheminement est de 16 956 k€ en 2013, en augmentation de 1115 k€ par rapport à 2012 (15 841 k€), soit + 7 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, le chiffre d'affaire acheminement à l'échelle d'ERDF s'établissant à 12 661 M€ en 2013, en augmentation de 422 M€ par rapport à 2012 (12 239 M€), soit + 3.4%. Cette augmentation s'explique très majoritairement par un effet volume pour + 315 M€, ainsi que par un effet prix pour +107 M€. L'effet volume est essentiellement lié à un effet climat très favorable en 2013 par rapport à 2012 : en moyenne les températures ont été inférieures de 0,8° C aux normales climatiques en 2013, elles étaient inférieures de 0,4° C en 2012, ce qui a généré un surcroît de volume acheminé par ERDF de 6.8 TWh en 2013 par rapport à 2012. Par ailleurs, le taux de croissance moyen tous segments confondus (hors climat) a été de l'ordre de 0,6% en 2013. L'effet prix entre 2012 et 2013 lié aux variations du TURPE proprement dites est in fine légèrement favorable. Le chiffre d'affaires 2013 intègre en effet sur le début de l'exercice 2013 les conséquences favorables de l'indexation du TURPE 3 au 1er août 2012 à hauteur de 1,8%, puis l'effet défavorable sur le reste de l'année 2013, lié à la mise en place de TURPE 3 bis au 1er juin 2013 (diminution des grilles tarifaires de 2,5% par rapport au TURPE 3 antérieur), puis de TURPE 3 ter du 1er août 2013 au 31 décembre 2013 (diminution de 0,4% par rapport au TURPE 3 antérieur - soit une augmentation de 2,1% par rapport au TURPE 3 bis). L'effet prix favorable restant est majoritairement lié à des effets de modification de mix dans le portefeuille clients.

7 Cette variation est principalement liée à :

- la reprise de provision pour charges liées à des organismes sociaux (1997-2004) pour un montant de 69 Meuros au niveau national, dont une quote-part est affectée à la concession à la clé. En regard de cette reprise de provision, le solde de ce litige s'est traduit par un règlement auprès des organismes sociaux de montant équivalent, qui apparaît dans la rubrique "Autres charges d'exploitation" et dont une partie a également été affectée à la concession, à la clé.



Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession	
		Proforma 2012	2013
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		7 115	7 649
Accès réseau amont	9	3 271	3 528
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	1 428	1 435
Redevances de concession	11	32	108
Autres consommations externes	12	2 384	2 578
Impôts, taxes et versements assimilés		968	1 010
Contribution au CAS FACE	13	578	593
Autres impôts et taxes	14	390	417
Charges de personnel	15	2 611	2 776
Dotations d'exploitation		2 432	2 940
Dotation aux amortissements DP	16	1 295	1 400
Dotation aux provisions DP	17	298	303
Autres dotations d'exploitation	18	840	1 237
Autres charges	19	381	618
Charges centrales	20	485	503
<b>Total des charges</b>		<b>13 993</b>	<b>15 496</b>

9 Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont de 3 528 K€ en 2013, en augmentation de 257 K€ par rapport à 2012 (3 271 k€), soit + 7 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'ERDF s'élevant à 3.402 M€ en 2013, en augmentation de 122 M€ par rapport à 2012 (3.280 M€), soit + 3.7 %.

Cette augmentation est majoritairement liée à un effet volume (corollaire de l'évolution observée sur le chiffre d'affaires), et dans une moindre mesure à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport au 1er août 2013 à hauteur de +2.4% (mise en place du TURPE 4 Transport).

14 Au niveau national, la variation observée soit 37 Meuros provient de l'augmentation de la CVAE (du fait de l'augmentation de la valeur ajoutée entre 2012 et 2013). De même, une augmentation générale des impôts et taxes (taxes sur rémunérations, taxes foncières) est à mentionner sous rubrique.

18 Cette augmentation est due à deux éléments principaux :

- une augmentation des dotations aux amortissements sur les immobilisations incorporelles, particulièrement les applications informatiques, et les immobilisations relevant du domaine propre, notamment les postes sources, traduisant l'augmentation des investissements sur ces immobilisations, parallèle à celle observée sur les immobilisations relevant du domaine concédé.
- une dotation aux provisions pour charges sur irrécouvrables, relatifs à l'acheminement de 2012 et 2013, suite à la mise en oeuvre de la décision du CoRDIS publiée au JO en mars 2013.

19 L'augmentation de la rubrique en 2013 par rapport à 2012 traduit principalement la résolution d'un contentieux avec des organismes sociaux (2004-2007) mentionné en rubrique « Reprises sur amortissements et provisions ».

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
<b>Montant</b>	21	2 815	2 816

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
<b>Montant</b> (y compris contribution à l'équilibre)	22	1 761	1 864

[Dans le cadre des lois SRU-UH, les outils de facturation des raccordements ont été développés et permettent depuis 2012 une meilleure localisation de ces chantiers. ERDF a initié dès le CRAC 2012 une meilleure affectation patrimoniale des dépenses annuelles de construction des branchements. A compter du CRAC 2013, les recettes de raccordement sont affectées à la maille concession au prorata des factures enregistrées dans les systèmes d'information. Auparavant, les recettes de raccordement étaient réparties au prorata du nombre de clients de la concession. Cette évolution permet de mieux refléter la dynamique de raccordement de chaque concession. Un pro forma est fourni pour l'année 2012.]

## Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

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

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'ERDF est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ou du département ; c'est notamment le cas des agences de maintenance et d'exploitation des postes-sources ou des agences de conduite du réseau qui interviennent sur plusieurs départements.

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

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

### On distingue trois niveaux de données :

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

## Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

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

### Les recettes d'acheminement comprennent :

- l'acheminement livré et facturé aux clients aux tarifs réglementés et aux clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi que des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive ;  
Les recettes d'acheminement indiquées sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation d'ERDF. La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT  $\leq$  36 kVA ; clients BT > 36 kVA ; clients HTA ;
- la variation de l'acheminement livré mais non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative). Il s'agit principalement de l'acheminement en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des produits.

## Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

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



#### **Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS**

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'ERDF.

Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession, comme les recettes d'acheminement.

#### **Note 5 - AUTRES RECETTES**

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

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

#### **Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE**

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

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

#### **Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS**

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

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

#### **Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS**

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

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

#### **Note 9 - ACCÈS RÉSEAU AMONT**

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité). Les droits acquittés par ERDF pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (poste-source). La facturation est effectuée par poste-source en fonction du tarif d'acheminement en vigueur. Un poste-source est localisable au niveau d'une DIR mais peut alimenter plusieurs concessions.

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

## Note 10 - ACHATS D'ÉNERGIE POUR COUVRIR LES PERTES SUR LE RÉSEAU

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage). ERDF est tenue 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 annuelle de concession, effectivement versés au cours de l'année. Cette information est directement enregistrée à la maille de la concession (information dite « native »).

## Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

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

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

## Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

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

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

Ainsi, la valeur indiquée dans le tableau est la quote-part de la contribution ERDF au CAS FACE ventilée selon la formule suivante : (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en N-1) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en N-1).



#### **Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES**

Il s'agit principalement des impôts directs locaux (CFE, CVAE, Taxes foncières). Ne figurent pas dans ce poste, ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

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

#### **Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL**

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

#### **Note 16 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP**

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

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs).

#### **Note 17 - DOTATION AUX PROVISIONS DP**

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

Les dotations aux provisions DP sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs pour lesquels les dotations sont réparties en fonction du nombre de clients).

#### **Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION**

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

#### **Note 19 - AUTRES CHARGES**

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

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

#### **Note 20 - CHARGES CENTRALES**

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

## Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

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

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

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

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

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

## Note 22 - DIFFÉRENCE ENTRE LE TOTAL DES PRODUITS ET LE TOTAL DES CHARGES

L'autorité concédante dispose dans le CRAC des éléments financiers d'exploitation reflétant le plus fidèlement l'activité d'exploitation et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur sa concession. Pour les raisons mentionnées en note 1, ces éléments financiers ne rendent pas compte d'un équilibre économique qui serait exclusivement local.

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

## Note 23 MISE EN ŒUVRE DE LA DECISION DU CORDIS SUR LES IMPAYES ACHÉMINEMENT

Suite à la décision du CoRDIS (Comité de Règlements des Différends et des Sanctions de la CRE), les impayés sur la part acheminement des factures des clients, dans le cadre des contrats uniques et des contrats aux tarifs réglementés de vente, ne doivent plus être supportés par les fournisseurs mais par les gestionnaires de réseau. Lors de la séance publique du CoRDIS le 17 décembre 2012, ERDF a ainsi proposé au Comité un dispositif dans lequel le gestionnaire de réseau assume sa part du risque financier résultant du non-paiement par le client final du TURPE. Cette décision, publiée au Journal Officiel du 19 mars 2013, concerne les consommations postérieures au 1er janvier 2012. A la suite de la concertation conduite en 2013, de nouveaux contrats GRD-F ont été signés avec les différents fournisseurs.

La mise en œuvre de cette évolution se traduit dans les états financiers d'ERDF au 31 décembre 2013 par la constatation de charges liées à la part acheminement des créances restées impayées sous la forme d'une provision estimée à 236 millions d'euros au titre des consommations 2012 et 2013). A compter de 2014, les fournisseurs adresseront à ERDF, conformément aux dispositions prévues au contrat GRD-F, des relevés de créances irrécouvrables permettant à ERDF de procéder au remboursement de ces charges aux différents fournisseurs.

Ces charges sont intégrées dans les coûts à couvrir par le TURPE.

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

Produits à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	N/A	
Raccordements	Au prorata des recettes de raccordement enregistrées dans les systèmes de facturation	57 083 335	1,3%
Prestations	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	66 435 805	0,7%
Autres produits			
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	N/A	
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	101 061 143	0,7%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	9 066 128	0,7%

Charges à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers			
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	457 881 897	0,8%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	186 071 277	0,8%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients	467 866 277	0,7%
Impôts Taxes et versements assimilés			
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	75 948 645	0,8%
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients	65 102 946	0,7%
Charges de personnel	Clé composite Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients	373 016 342	0,8%
Dotations d'exploitation			
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	180 771 208	0,7%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	91 517 863	0,7%

N/A = Non Applicable

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



## A.4.2 Les informations patrimoniales

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

### La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2013

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	<b>14 688</b>	7 383	<b>7 306</b>	24 776	6 452
Dont aérien	<b>374</b>	259	<b>116</b>	701	196
Dont souterrain	<b>14 314</b>	7 124	<b>7 190</b>	24 075	6 256
Canalisations BT	<b>16 756</b>	6 952	<b>9 804</b>	24 841	4 329
Dont aérien	<b>2 215</b>	1 372	<b>844</b>	4 346	1 386
Dont souterrain	<b>14 541</b>	5 581	<b>8 960</b>	20 495	2 943
Postes HTA/BT	<b>6 066</b>	3 703	<b>2 363</b>	9 170	1 966
Autres biens localisés	<b>462</b>	260	<b>202</b>	579	63
Branchements/ Colonnes montantes	<b>15 508</b>	5 247	<b>10 260</b>	20 406	1 664
Comptage	<b>2 605</b>	1 702	<b>903</b>	2 605	0
Transformateurs HTA/BT	<b>2 024</b>	1 199	<b>825</b>	2 934	420
Autres biens non localisés	<b>76</b>	55	<b>22</b>	83	2
<b>Total</b>	<b>58 185</b>	26 501	<b>31 684</b>	<b>85 393</b>	<b>14 895</b>

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2013, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.



### Mode et durées d'amortissement :

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

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

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

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

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

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

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

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

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2013 pro-forma	Apports ERDF nets	Mises en service Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2013
Canalisations HTA	14 513	160	97	82	14 688
Dont aérien	384	0	0	10	374
Dont souterrain	14 129	160	97	72	14 314
Canalisations BT	15 809	546	467	66	16 756
Dont aérien	2 230	12	0	27	2 215
Dont souterrain	13 580	533	467	39	14 541
Postes HTA/BT	5 870	230	-4	29	6 066
Autres biens localisés	497	4	0	39	462
Branchements/ Colonnes montantes	13 875	1 111	641	119	15 508
Comptage	2 551	54	0	0	2 605
Transformateurs HTA/BT	1 986	55	0	16	2 024
Autres biens non localisés	77	0	0	0	76
<b>Total</b>	<b>55 178</b>	<b>2 159</b>	<b>1 200</b>	<b>352</b>	<b>58 185</b>

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

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

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

**Précisions** : certains ouvrages ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, en raison principalement de la volumétrie des ouvrages concernés (34 millions de compteurs, 20 millions de branchements) et de la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

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



A

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

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

## Synthèse des actifs et passifs de concession

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

<b>Droits sur les ouvrages existants</b> (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	29 794	31 684	6,3%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	17 817	18 352	3,0%

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

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

<b>Droits sur les ouvrages futurs</b> (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	9 263	9 771	5,5%

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.

<b>Montant des droits du concédant</b> (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	21 241	23 102	8,8%

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



Provision pour renouvellement (en k€)	Concession	
	2012	2013
Provision	15 199	14 895

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 2013 :

Montants des parts R1 et R2 (en €)	201240	Concession	
		2013	Variation (en %)
Part R1	17 583	<b>18 270</b>	3,9%
Part R2	14 795	<b>90 177</b>	509,5%

### 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 €)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Article 8 « travaux environnement »	9 862	<b>291 617</b>	-

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

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

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

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

### A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire

#### L'accompagnement des projets de territoire

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

ERDF Essonne a organisé en 2013 de nombreux événements d'information et de communication vers les collectivités locales.

#### La contribution à l'économie locale

##### Valoriser la présence économique locale d'ERDF

Le 4 mars 2014, les Présidentes et Président des associations **Lancement**, **Action Emploi** et **Abeilles Aide et Entraide** ont signé avec Guirec Servan, Directeur Adjoint – Direction Régionale ERDF Ile-de-France Est et Jérôme Baloge, Directeur ERDF en Essonne des conventions de partenariat portant sur la surveillance des chantiers.

ERDF réalise sur le territoire de l'Essonne de nombreux chantiers dont il faut surveiller la qualité et la sécurité vis-à-vis des riverains. En complément des contrôles assurés par ses équipes, l'Entreprise a décidé de confier à plusieurs associations locales d'insertion des prestations visant à garantir une bonne intégration de ces chantiers dans leur environnement.

A travers cette démarche, ERDF confirme d'une part son engagement à favoriser l'insertion et la création d'emplois, et d'autre part répond aux attentes des collectivités locales en matière de qualité de suivi des chantiers conduits sur le domaine public.

Jean-Raymond Hugonet, Président de l'UME et Caroline Parâtre, Directrice ont par leur présence, salué cette collaboration.





## Recrutement

En 2013, ERDF a poursuivi sa dynamique de développement et de renouvellement des compétences en recrutant plus de 1700 personnes dont 256 recrutements en Ile-de-France.

Via une politique d'embauche ambitieuse, ERDF renouvelle les compétences nécessaires à la réussite de son projet industriel et anticipe le départ à la retraite de 25 % de ses collaborateurs d'ici à 2015. ERDF attache la plus grande importance à la formation de ses collaborateurs et veille donc à développer leurs compétences. L'entreprise prête également attention à la diversité de son recrutement, gage de dynamisme et de capacité d'innovation. Elle ouvre ses métiers à tous et mise sur les talents de chacun : hommes, femmes, jeunes diplômés issus de tous niveaux de formation, personnes expérimentées, travailleurs en situation de handicap



## Egalité professionnelle

L'égalité professionnelle c'est l'égalité des droits et des chances entre les femmes et les hommes notamment en ce qui concerne l'accès à l'emploi, les conditions de travail, la formation, la qualification, la mobilité, la promotion, l'articulation des temps de vie et la rémunération. ERDF a signé le 30 novembre 2012 avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives son deuxième accord 2012-2015 sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. En Ile-de-France, en 2013, 20 % des techniciens embauchés au collège exécution et 64 % des cadres embauchés étaient des femmes.



## Mobilité électrique

Ce sont 2 millions de véhicules électriques qui sont attendus sur les routes françaises à l'horizon 2020 selon le *Livre Vert* de Louis Nègre, Sénateur des Alpes-Maritimes publié en 2011. ERDF apporte une contribution essentielle au futur développement des véhicules électriques. Cette ambition est un véritable défi auquel ERDF se prépare. Comme les énergies renouvelables, ce nouvel usage de l'électricité suppose une adaptation du réseau de distribution. Il devra pouvoir continuer à maintenir l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité y compris lors des appels de puissance qu'engendreront les recharges de véhicules électriques. Garantir la qualité et la continuité de la distribution d'électricité reste une mission essentielle de service public d'ERDF dans ce contexte en évolution. En Ile-de-France, ERDF sera équipé de 300 véhicules électriques d'ici 2015.



## Linky

Linky est un compteur d'électricité de nouvelle génération. Grâce à ses caractéristiques techniques, il rend possible la mise en place de nouveaux services, accessibles à tous. Première brique des réseaux intelligents ou *Smart grids*, les compteurs Linky, permettront à ERDF de piloter le réseau plus efficacement et traiter les flux d'informations plus rapidement (automatisation de la relève des compteurs, y compris pour la production d'électricité issue des énergies renouvelables). Linky facilitera également les économies d'énergie notamment par un accès simplifié aux données de consommation. Chaque foyer français sera équipé de ces nouveaux compteurs d'ici 2020.



## Autres actions de partenariat et de sponsoring

### Signature du protocole de partenariat avec l'Union des Maires de l'Essonne :

ERDF était présente au Salon des maires et des collectivités territoriales qui s'est tenu du 19 au 21 novembre Porte de Versailles. A cette occasion, l'entreprise a animé des conférences sur les Smartcities et sur le rôle crucial du distributeur d'électricité dans la transition énergétique.

Ce salon a permis à l'Union des Maires de l'Essonne et ERDF Essonne de renouveler leur convention de partenariat pour cette année 2014. De nombreuses animations étaient également proposées sur le stand ERDF.

*Jean-Raymond Hugonet, Président de l'UME 91 et Jérôme Baloge, Directeur ERDF en Essonne entourés de Caroline Paratre et Richard Briois ont renouvelé leur convention de partenariat*



### Les trophées de la découverte professionnelle

Grâce à ce partenariat avec l'inspection académique et ERDF Essonne, les élèves du collège Paul fort de Monthéry, médaillés d'or aux trophées de la découverte, ont pu visiter la centrale nucléaire de Saint-Laurent-des-Eaux.



*Accompagnés de M. Pons, maire, M. Rongieras, DST et de leurs enseignants, les élèves du collège Paul Fort de Monthéry, en visite sur le site de la centrale de Saint-Laurent-des-Eaux.*

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

## L'intégration des ouvrages dans l'environnement

Les communes souffrent souvent des tags et graffitis sur les bâtiments publics et privés de leurs quartiers. ERDF, soucieux de l'impact environnemental des ouvrages concédés, propose dans le cadre de sa politique sociale, des conventions aux communes en partenariat avec des équipes d'insertion locale.

C'est ainsi qu'en 2013 ont été signées les conventions suivantes :

- ✚ **Le 10 juin 2013 à Longjumeau**, une nouvelle fresque sur un transformateur ERDF a été inaugurée au hameau de Balizy, en présence de Sandrine Gelot-Rateau, maire de Longjumeau et Jérôme Baloge, directeur territorial ERDF en Essonne.



- ✚ **Le 21 octobre à Marcoussis**, inauguration des fresques réalisées par les enfants de la commune sur des transformateurs en présence d'Agnès Dupuy, conseillère déléguée à la jeunesse, Damra Chhun, responsable du service jeunesse accompagnées de Richard Briois, Adjoint au directeur délégué territorial et Claire Buisson, Interlocuteur privilégié.



- ✚ **Le 8 novembre à Longjumeau**, Sandrine Gelot-Rateau, Maire de Longjumeau et Richard Briois, Adjoint au Directeur Délégué Territorial, participaient à l'inauguration d'une fresque réalisée sur un poste de transformation situé rue des Poulettes.





## La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

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

### La formation de prévention « Dommages aux Ouvrages »

Agir pour diminuer les dommages sur le réseau de distribution d'électricité lors de travaux de voirie est une préoccupation permanente du distributeur ERDF.

C'est pourquoi, ERDF et les Maîtres d'ouvrage doivent se mobiliser pour limiter les atteintes portées à la sécurité des personnes comme à l'intégrité des réseaux.

Des sessions annuelles sont dispensées gracieusement par ERDF en Essonne. Lors de ces rencontres, des exploitants du réseau électrique présentent la réglementation et les préconisations techniques afin que les chantiers à proximité des ouvrages aériens et souterrains se déroulent dans des conditions de sécurité optimales.

Plusieurs actions de sensibilisation ont été menées en 2013 sur les dommages aux ouvrages auprès des services techniques des collectivités locales.



### Prudence sous les lignes : restons à distance

ERDF renouvelle régulièrement ses conseils de prudence pour préserver la sécurité des personnes exerçant des activités à proximité des lignes électriques.

Quelle que soit l'activité, il convient d'être prudent, ne jamais toucher une branche, un engin ou un objet en contact avec une ligne.






Même sans contact direct, un arc électrique peut se former et il y a alors danger d'électrocution.

L'entreprise ERDF rappelle au public les conseils suivants :

- Eviter de s'approcher des lignes électriques et rester vigilant à leur approche
- Ne jamais tenter de récupérer un objet accroché à une ligne
- Manipuler les tuyaux et cannes à pêche en position horizontale et loin des lignes
- Ne pas manoeuvrer seul sous des lignes avec des engins de grande hauteur



Ne pas hésiter à consulter le site [www.sousleslignes-prudence.fr](http://www.sousleslignes-prudence.fr) qui apporte les informations nécessaires et les précautions qui s'imposent notamment pour les :

-  Agriculteurs
-  Professionnels du BTP
-  Loueurs d'engin
-  Sports et loisirs en plein air
-  Pêcheurs



## A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2012	2013
En agglomération	98 %	99 %
Hors agglomération	100 %	100 %
En zone classée		
<b>Total</b>	<b>98 %</b>	<b>99 %</b>

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

Pour l'année 2013, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 291,60. k€.

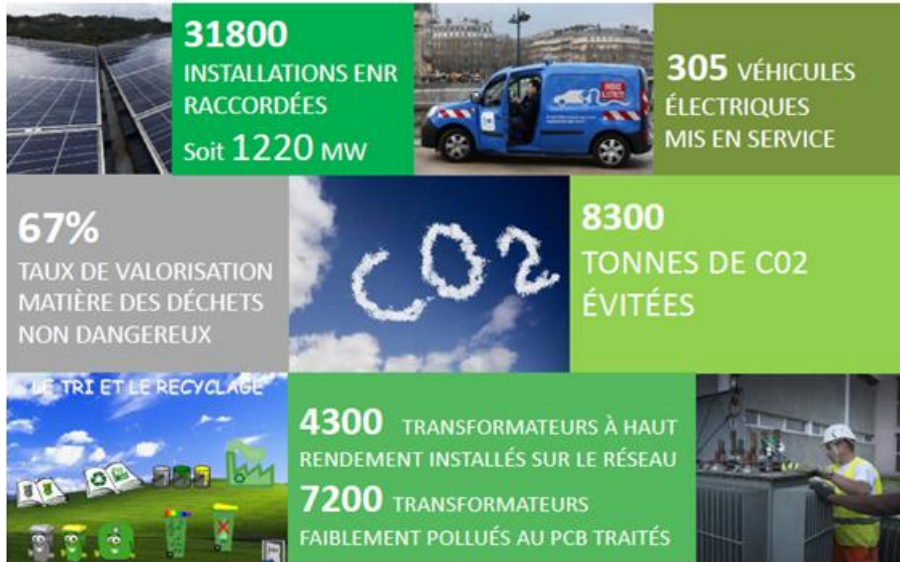
Cette participation a notamment fait l'objet des versements suivants :

Date et nature des travaux	Versements ERDF (en k€)
CORBEIL-ESSONNES – canalisation BT souterraine	74,17
CORBEIL-ESSONNES – branchements souterrains	134,11
CORBEIL-ESSONNES - canalisation BT souterraine	49,50
CORBEIL-ESSONNES - branchements souterrains	33,82



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

### ERDF Ile-de-France Est et l'environnement en quelques chiffres en 2013



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



<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité .....</b>	<b>64</b>
<b>1.1 Le réseau et la qualité de desserte .....</b>	<b>64</b>
Situation globale du réseau au 31/12/2013.....	64
Les ouvrages mis en service en 2013.....	65
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés .....	66
Les départs en contrainte de tension .....	67
<b>1.2 Le raccordement des clients .....</b>	<b>68</b>
Le raccordement des consommateurs .....	68
Le raccordement des producteurs.....	68
<b>1.3 La qualité des relations et des services.....</b>	<b>69</b>
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution .....	69
Les autres indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau .....	70
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013 .....</b>	<b>71</b>



## 1. Les indicateurs de suivi de l'activité

### 1.1 Le réseau et la qualité de desserte

#### Situation globale du réseau au 31/12/2013

Réseau HTA (en m)	2012	Concession	Variation (en %)
		2013	
Réseau souterrain	291 224	<b>291 659</b>	0,1%
Réseau torsadé	1 228	<b>1 228</b>	0,0%
Réseau aérien nu	13 560	<b>13 557</b>	0,0%
Réseau total aérien	14 788	<b>14 785</b>	0,0%
<b>Total réseau HTA</b>	306 012	<b>306 444</b>	0,1%
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	95,2%	<b>95,2%</b>	

Postes HTA/BT (en nb)	2012	Concession	Variation (en %)
		2013	
Postes type rural	0	<b>0</b>	-
Postes type urbain	390	<b>396</b>	1,5%
<b>Total postes HTA/BT</b>	390	<b>396</b>	1,5%
Dont postes sur poteau	10	<b>10</b>	0,0%
Dont postes cabines hautes	5	<b>5</b>	0,0%
Dont postes cabines basses	240	<b>240</b>	0,0%
Dont autres postes	135	<b>141</b>	4,4%

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

Réseau BT (en m)	2012	Concession	Variation (en %)
		2013	
Réseau souterrain	316 671	<b>323 651</b>	2,2%
Réseau torsadé	89 894	<b>87 902</b>	-2,2%
Réseau aérien nu	36 457	<b>34 826</b>	-4,5%
Dont fils nus de faibles sections	0	<b>0</b>	-
Réseau total aérien	126 351	<b>122 728</b>	-2,9%
<b>Total réseau BT</b>	443 022	<b>446 379</b>	0,8%
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	71,5%	<b>72,5%</b>	

Départs alimentant la concession	2012	Concession
		2013
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	25	<b>23</b>
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	3	<b>3</b>

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé



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

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	47	67	51
> 10 ans et ≤ 20 ans	40	85	67
> 20 ans et ≤ 30 ans	90	129	113
> 30 ans et ≤ 40 ans	60	10	48
> 40 ans	70	156	117

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

## Les ouvrages mis en service en 2013

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

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	3 140	2 262
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	3 140	2 262
Dont pour information		
<i>Extension</i>	2 657	906
<i>Renouvellement<sup>5</sup></i>	483	823
<i>Renforcement</i>	0	533

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	4 157	4 977
Torsadé	780	309
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	4 937	5 286
Dont pour information		
<i>Extension</i>	4 192	4 489
<i>Renouvellement</i>	94	535
<i>Renforcement</i>	651	262

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

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

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

Coupures liées à des incidents	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	9,5	<b>12,1</b>	27,4%
<i>Dont réseau aérien</i>	0,3	<b>1,6</b>	399,3%
<i>Dont réseau souterrain</i>	6,2	<b>8,8</b>	41,9%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	20,3	<b>17,5</b>	-14,0%
<i>Dont réseau aérien</i>	3,2	<b>2,5</b>	-22,0%
<i>Dont réseau souterrain</i>	6,5	<b>10,1</b>	54,0%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (&gt; à 3 min.)</i>	119	<b>115</b>	-3,4%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	18	<b>40</b>	122,2%

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

Coupures pour travaux	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	24	<b>14</b>	-41,7%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	19	<b>11</b>	-41,7%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	5	<b>3</b>	-40,0%
Temps moyen	4	<b>3</b>	-25,5%

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	54	<b>766</b>	1318,5%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	0	<b>766</b>	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0		-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	1 761	<b>2 971</b>	68,7%
<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>	196	<b>1 026</b>	423,5%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	431	<b>728</b>	68,9%

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	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,2	<b>1,0</b>	-17,5%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,4	<b>0,7</b>	44,9%

## Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension (en %)	2012	Concession	
		2013	
Taux de départs BT > 10 %	0,2%	<b>0,1%</b>	
Taux de départs HTA > 5 %	2,2%	<b>0,0%</b>	

## 1.2 Le raccordement des clients

### Le raccordement des consommateurs

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

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

**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 %)
	2012	2013	
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	240	169	-29,6%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	186	143	-23,1%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	15	5	-66,7%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	39	21	-46,2%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	7	20	185,7%
En HTA	1	0	-100,0%

A l'échelle de l'IDF l'activité raccordement est restée à un niveau stable et élevé (+3%) sur les raccordements BT collectifs, les raccordements individuels ≤ 36kVA on baissé (-15%). Sur le marché d'affaire (HTA et BT) l'activité est restée globalement stable (+2%).

### Le raccordement des producteurs

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

Les raccordements de production photovoltaïque ont considérablement chuté en 2013 (-44%). Cette activité est marginale en IDF en raison de la proportion faible de l'habitat individuel.

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

Raccordement d'installations de production individuels neufs réalisés	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Raccordements sans adaptation de réseau	28	10	-64,3%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	0	-

# 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 2013, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après. Concernant les clients « Particuliers » et « Professionnels », les résultats de l'enquête 2013 sont commentés dans la partie A.3 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2012.

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2012	2013
Clients « Particuliers »	90,3%	93,0%
Clients « Professionnels »	87,6%	91,3%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région	
	2012	2013
Clients C2-C4 (BT et HTA)	77,3%	82,4%
Clients « Entreprises » CARD HTA	94,4%	86,4%

### La gestion des réclamations

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2012	2013
Raccordements	7,9%	5,3%
Relève et facturation	45,2%	39,5%
Accueil	1,7%	1,3%
Interventions techniques	28,4%	25,7%
Qualité de la fourniture	16,8%	28,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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.



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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2012	2013
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	96,0%	96,6%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,2%	98,8%

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

## 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2013.

Les chantiers dont les dépenses sont supérieures ou égales à 10 000 euros figurent sur le CD-ROM joint.

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

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
CORBEIL-ESSONNES	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE avenue Salvador Allende	68,10
CORBEIL-ESSONNES	Racc.BT inf.36 kVA coll/ groupé – Aff. indiv. 103 à 113 rue St-Spire et 38 à 42 rue Chevalier	87,66
CORBEIL-ESSONNES	Racc clients BT >= 120kVA 78 bd Henri Dunant	56,79
MENNECY	Racc.BT inf.36 kVA coll/ groupé – Aff. indiv. 12 avenue de Villeroy	129,70
MENNECY	Racc.BT inf.36 kVA coll/ groupé – Aff. indiv. Rue Paul Cézanne	88,14
MENNECY	Raccordement des ZAC 12-14 Avenue Darblay - Villa Claudel	90,86

### Les travaux au service de la performance du réseau

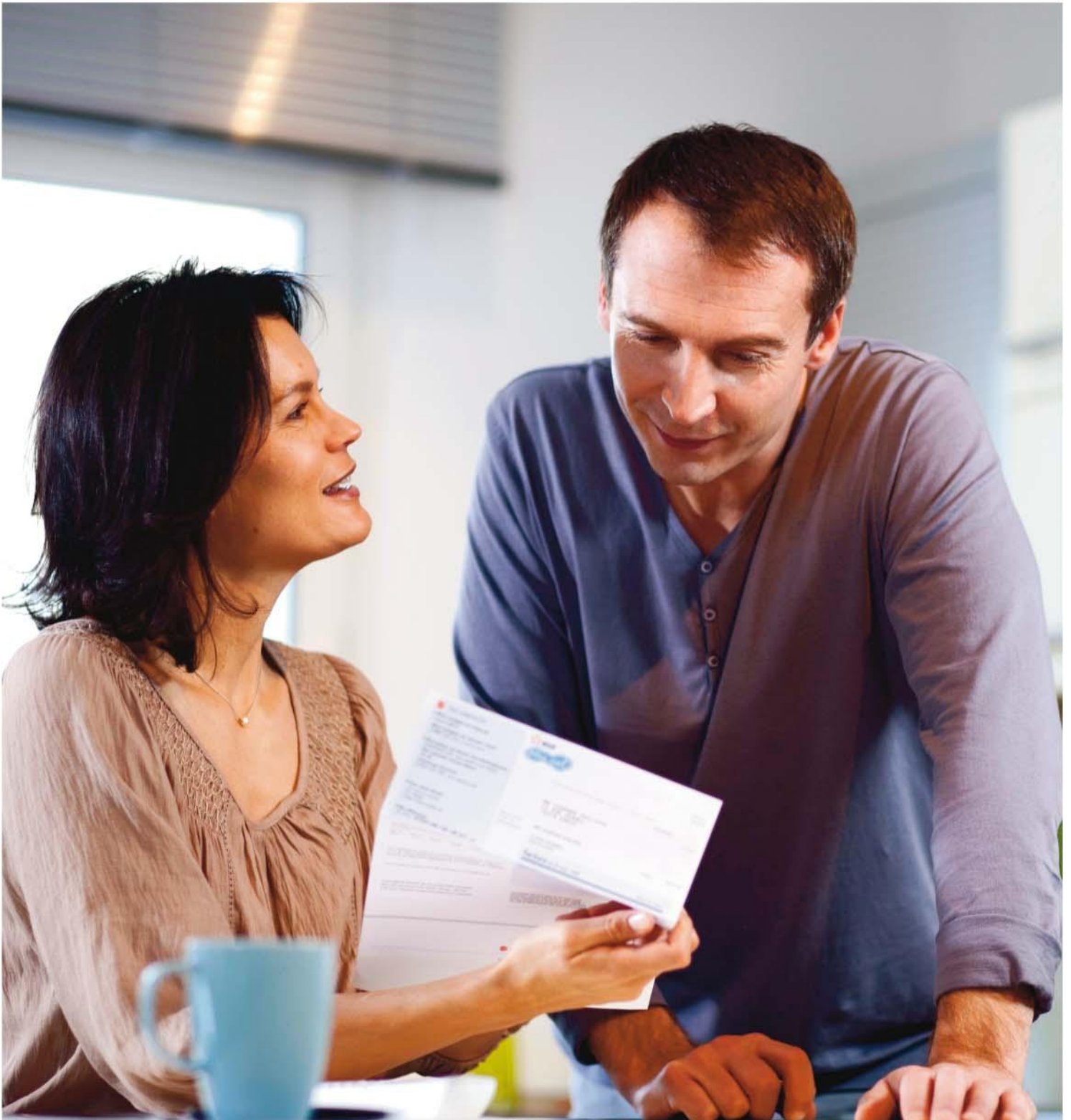
Liste et description des opérations principales en matière de : renforcement des réseaux, de modernisation des réseaux, de sécurisation des réseaux et de prévention des aléas climatiques.

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
ITTEVILLE	Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF Route de Bouray	24,14
CORBEIL-ESSONNES	Remplacement pour obsolescence réseau BT sout – Place Galiani – rue Notre Dame	56,44

### 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.

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2013 (en k€)
CORBEIL-ESSONNES	Article 8 – canalisation BT souterraine	74,17
CORBEIL-ESSONNES	Article 8 – branchements souterrains	134,11
CORBEIL-ESSONNES	Article 8 – canalisation BT souterraine	49,50
CORBEIL-ESSONNES	Article 8 – branchements souterrains	33,82

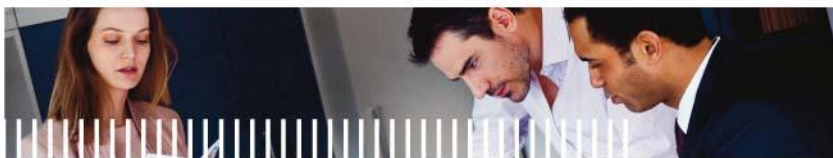




# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



<b>B.1 Vos interlocuteurs chez EDF .....</b>	<b>74</b>
<b>B.2 Les évolutions législatives et réglementaires .....</b>	<b>77</b>
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente .....	77
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013 .....	79
B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu .....	81
B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 <sup>er</sup> janvier 2013 .....	81
<b>B.3 La relation clientèle .....</b>	<b>82</b>
B.3.1 La proximité avec les clients .....	82
B.3.2 La qualité des relations et des services .....	85
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services .....	87
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF .....</b>	<b>91</b>
Focus sur la loi Brottes .....	92
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis .....	93
B.4.2 Une organisation adaptée .....	94
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux .....	95
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat .....	95
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	96
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité .....	97



## B.1 Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
CHEVILLARD Thierry	Directeur Collectivités Territoires et Solidarité	01 45 19 85 00	thierry.chevillard@edf.fr
CHAUVEAU Franck	Directeur de Développement Territorial	01 77 90 30 38	franck.chauveau@edf.fr
LEPICIER Sandrine	Correspondante Solidarité	01 82 70 28 64	sandrine.lepicier@edf.fr

### La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés est assurée par la Direction Commerciale Régionale (DCR) en région Ile-de-France.

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

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau de 7 centres d'appels et de 15 boutiques, répartis sur tout le territoire ;
- une agence en ligne sur Internet ([www.edf.fr](http://www.edf.fr)) ;
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation ;

### Contacts en région Ile-de-France

	Pour qui ?	Pour quoi ?
<b>09 69 39 33 06</b> N° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
<b>0 800 650 309</b> (n° vert solidarité) prix d'un appel local <b>0800 333 123</b> (n° vert TPN)	Les clients « Démunis »	Information, orientation
<b>0820 821 333</b> prix d'un appel local	Les clients « Entreprises »	Déménagement, contrat, facture
<b>39 29</b> prix d'un appel local	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat
<b>0810 810 110</b> (n° Azur)	Les élus, les travailleurs sociaux et les associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis

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

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

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 6 Pôles Solidarité départementaux et 8 Correspondants Solidarité pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

**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).

Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux répartis dans 5 Centres de Relation Clients pour les clients « Entreprises » et sur des chargés de services dédiés aux clients « Collectivités locales » et répartis sur le territoire de la région. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, mail, courrier, internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Des attachés commerciaux dédiés aux entreprises, aux collectivités territoriales leur apportent des conseils personnalisés et les accompagnent sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.

Deux sites internet sont également à disposition : [edfentreprises.fr](http://edfentreprises.fr) et [edfcollectivités.fr](http://edfcollectivités.fr).

	Pour qui ?
<b>01 71 25 90 20</b> prix d'un appel local	Les clients « Collectivités locales »
<b>0810 333 433</b> prix d'un appel local	Les clients « Entreprises »
<b>0820 144 002</b> prix d'un appel local	Les clients « Grandes entreprises »
<b>0811 333 433</b> prix d'un appel local	Les clients « Syndic Gestion Immobilier »



**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.**

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

## B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

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

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

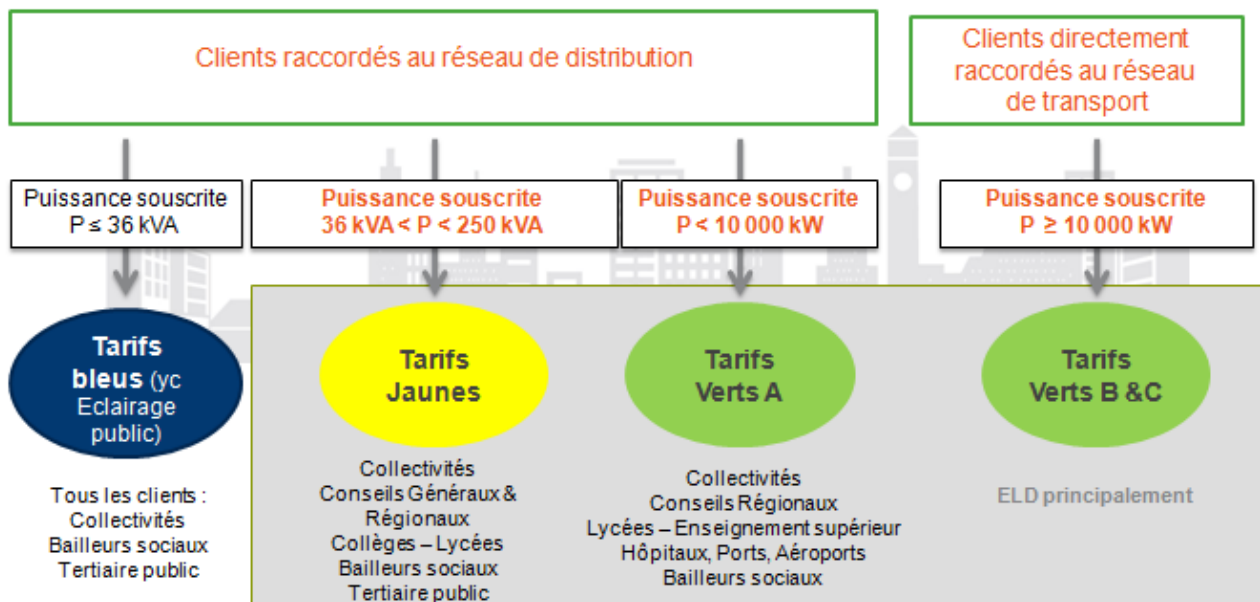
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus (puissance souscrite  $\leq 36$  kVA) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA.

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

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

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

#### Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?





## 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
<b>PS ≤ 36 kVA<sup>6</sup></b>	Offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
<b>PS &gt; 36 kVA</b>		
<b>Jusqu'à fin 2015</b>	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
<b>À partir du 01/01/2016</b>	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

## Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

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

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

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

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

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

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

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

<sup>6</sup> PS : Puissance souscrite

## B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013

**Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1<sup>er</sup> août 2013 :**

- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus résidentiels,
- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus non résidentiels,
- 2,7 % en moyenne pour les Tarifs Jaunes,
- pas d'augmentation en moyenne pour les Tarifs Verts.

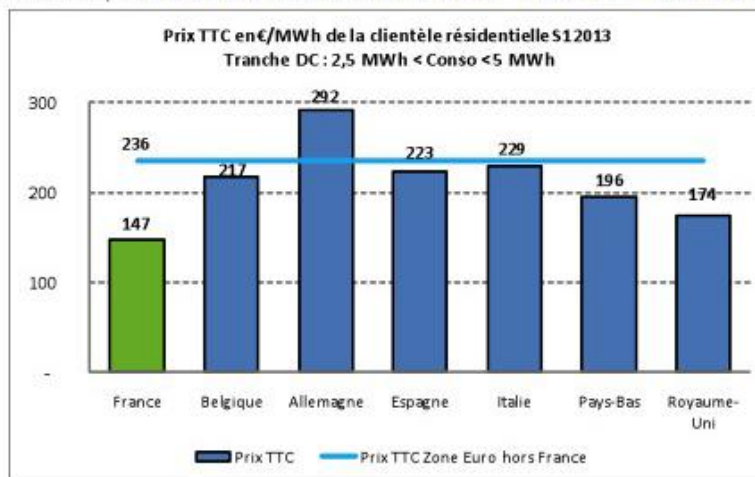
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) comprend l'évolution du 1<sup>er</sup> août 2013 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE).

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

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

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

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.

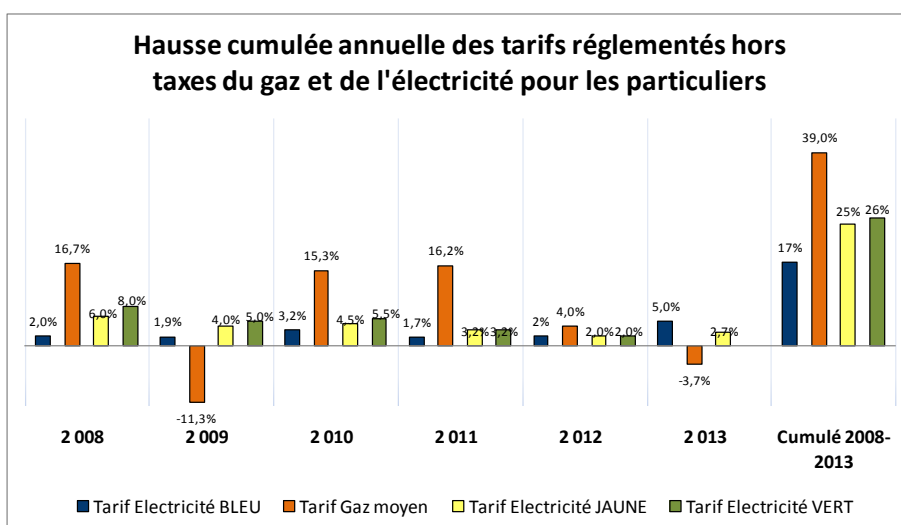
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.



Même en prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné supra, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 36 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 12/12/2013).

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

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

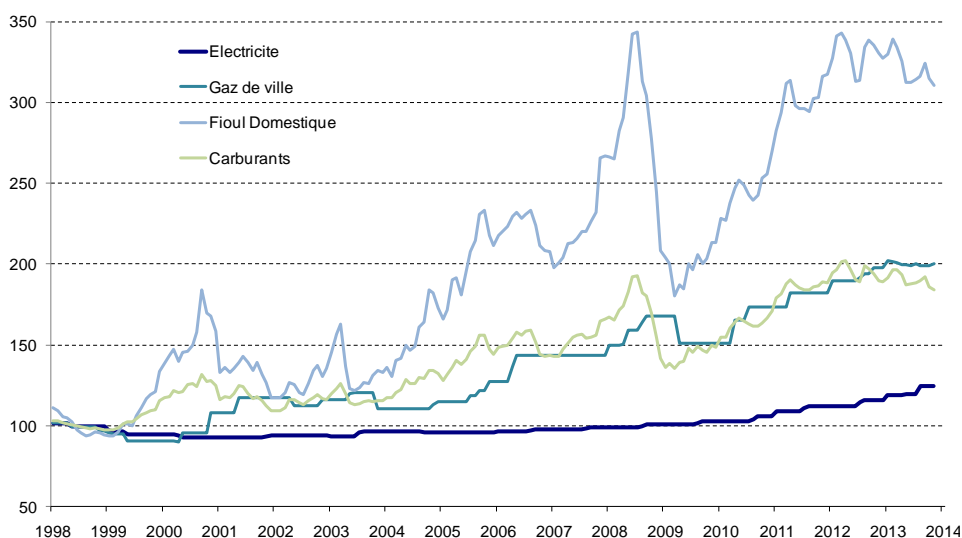


Source : données Observatoire des marchés de détail de la CRE T3 2013, calculs EDF pour les hausses cumulées

TRV Gaz : hausse moyenne HT des tarifs en distribution publique

TRV Electricité : hausse moyenne HT de tous les TRV

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



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



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

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

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

**Parmi les modifications les plus notables, on notera :**

- Les précisions apportées sur la souscription et la résiliation des contrats, la facturation (modalités de facturation et de paiement), les délais de remboursement et la protection des données personnelles ;
- La suppression des frais de rejet de prélèvement ;
- L'application effective de pénalités de retard dont le montant ne pourra être inférieur à 7,5 €.

Tous les clients ont reçu leurs nouvelles CGV au cours du second trimestre 2013.

Les nouvelles CGV entreront en vigueur au 1<sup>er</sup> février 2014.

## B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1<sup>er</sup> janvier 2013

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise pour les opérateurs concernés (EDF, ELD) à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du TPN et les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

La CSPE a évolué le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et est passée de 10,5 €/MWh à 13,5 €/MWh.

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



## B.3 La relation clientèle

### B.3.1 La proximité avec les clients

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

Nos clients peuvent ainsi nous joindre par téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 21 h. Ils peuvent également nous contacter via les e-services. Plus de 7,7 millions de clients possèdent leur espace client en ligne sur notre site Internet, qui leur permet d'accéder 24h/24 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 l'est aujourd'hui sur Internet.

Par ailleurs, pour aller au devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale. L'Union nationale des Points d'Information et de Médiation Multiservices (PIMMS) a d'ailleurs reçu le Prix de l'innovation sociale dans le cadre des Palmes de la Relation Client.

- **Les canaux automatisés** offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils permettent aux clients :
  - D'accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
  - De réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
  - De souscrire et/ou résilier leur contrat.

Ces services sont essentiellement disponibles sur le site internet d'EDF mais également sur le Serveur Téléphonique Interactif accessible au 09 69 32 15 15 (N° non surtaxé) (consultation du solde de la facture, relevé de compteur, règlement de facture).

#### Les nouveautés 2013 relatives aux canaux automatisés :

- Le site **particuliers.edf.com** a été refondu en mars pour appliquer la nouvelle charte graphique EDF et pour le rendre accessible sur l'ensemble des terminaux (fixe, tablette et mobile). Le parcours de souscription de contrat en ligne a été simplifié pour faciliter les démarches des clients en cas de déménagement. La page d'accueil a été revue pour valoriser les fonctionnalités les plus utilisées de l'espace Client : consulter et payer sa facture, transmettre son relevé de compteur. A venir prochainement : la possibilité pour les clients de faire leur réclamation sur internet.
  - L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités aux mobinautes. Ils peuvent désormais créer directement leur espace Client depuis l'application, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients Facture Électronique peuvent consulter leurs factures en format PDF. Un site mobile transactionnel sera lancé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.
  - Sur le site **mamaisonbleucieledf.fr**, des contenus sur les écogestes ont été mis en ligne dont un simulateur permettant aux clients d'obtenir une liste d'écogestes personnalisés par rapport à leur situation. Le parcours de demande de devis auprès des Partenaires Bleu Ciel a été simplifié. Un forum de discussion a été lancé au mois de novembre. Ce forum permet aux internautes, aux experts EDF et aux Partenaires Bleu Ciel d'échanger sur les économies d'énergie.
- **Le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous nos clients et trois

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

numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de première nécessité en électricité et du Tarif spécial de Solidarité pour le gaz naturel.

- **Le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 105 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (voir ci-après).

En complément, EDF dispose, au sein de sa Direction Commerce, **d'une filière dédiée à la Solidarité** permettant de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients. EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.



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

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

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

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

### Par ses engagements dans le développement des structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs :

Pour EDF, les structures de médiation revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les familles en situation de précarité, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les usagers sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter les démarches administratives.

EDF est partenaire de 170 points d'accueil de médiation, et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Croix Rouge et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis Cité. EDF assure la Présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

EDF est signataire avec l'État, ainsi que 8 autres opérateurs, dans le cadre du protocole CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire), d'un accord « + de Services au Public », accord partenarial visant à accroître l'offre et la mutualisation de services en zone rurale. Les 22 contrats départementaux, dont 21 en métropole, ont tous été signés début 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, a permis de favoriser la mutualisation d'une offre de services dans les territoires peu denses de ces départements.

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

## B.3.2 La qualité des relations et des services

EDF a lancé 8 engagements clients « EDF & MOI », dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et concrètes aux attentes de ses 24,7 millions de clients « Particuliers ». Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

### Les 8 engagements EDF & MOI pour les particuliers.

1. Vous proposer une offre adaptée à vos besoins
2. Vous facturer au plus juste
3. Vous proposer des modalités de paiement souples et personnalisées
4. Vous écouter pour mieux vous conseiller
5. Vous aider à mieux consommer
6. Vous rembourser sans traîner
7. Vous donner toujours une réponse en cas de réclamation
8. Vous aider dans les moments difficiles

### L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation d'accueillir et de traiter toutes leurs réclamations, y compris, si le client le souhaite, celles en relation avec le distributeur lorsque ce dernier est en cause.

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

- 1/3 des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles,...) ;
- 1/3 des cas relèvent uniquement du distributeur ERDF (qualité de fourniture, raccordement, relève,...) ;
- 1/3 des cas portent sur des thématiques autres (montant des factures, mise en service/résiliation,...).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs sont plus exigeants et mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour. Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier ou via le réseau de « Boutiques EDF » auprès de son conseiller clientèle :

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

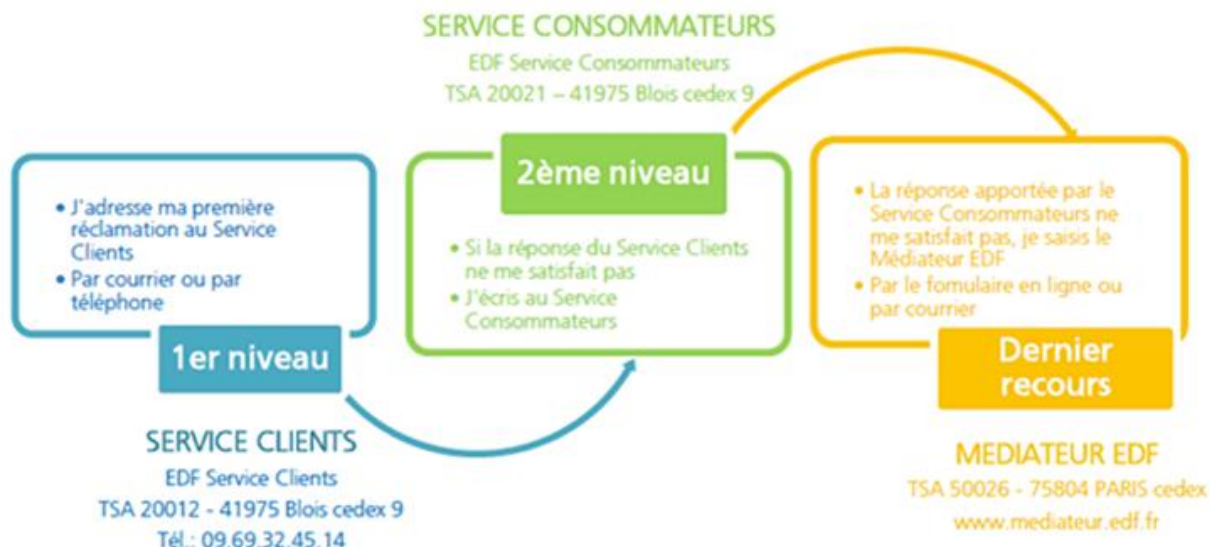
Dans le cas où le client ne serait pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel de sa réponse auprès :

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

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



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



### Quelques données clés

Depuis le début de l'année 2013 :

- plus de 85 % des réclamations orales sont traitées immédiatement, lors de l'appel du client ;
- pour les 15% restants, le taux de traitement sous 30 jours est de 85 % ;
- plus de 37 % des clients sont très satisfaits du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients).

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

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

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

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

La clientèle est répartie en différents segments : les clients « Particuliers », les « Collectivités locales », les clients « Entreprises » (PME, PMI, Entreprises tertiaires...) et « Professionnels » (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants).

#### Les clients « Particuliers »

Chaque année, la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact.

Afin de permettre une meilleure exploitation de ces enquêtes EDF a fait évoluer son dispositif en augmentant significativement le nombre de clients interviewés et en cherchant à réaliser l'interview au plus près du contact.

**Cet indicateur est mesuré au niveau national ainsi qu'au niveau de chacune des entités régionales d'EDF** 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 d'EDF **sans différenciation géographique ce qui rend non pertinent une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.**

#### Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV (en %)	2012	2013
Région Ile-de-France	88,6%	90,0%

En 2013, le niveau de satisfaction est cette année encore en hausse pour les clients particuliers. EDF a continué les actions entamées les années précédentes comme par exemple :

- développement de fonctionnalités « multicanal » afin de permettre en particulier au client qui le souhaite de réaliser plus d'actes de gestion de son contrat directement par internet ;
- amélioration de la qualité de la réponse via des solutions d'enregistrement des communications
- mise en place de confirmations d'actes en mode multicanal afin de donner de la visibilité au client sur l'état de sa demande ;
- renforcement de la réactivité dans la mesure de la perception client via une question envoyée « à chaud » par SMS suite à contact et permettant de travailler la satisfaction au plus près du terrain.



## Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2013, 1 302 collectivités locales ont été interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.

L'indicateur de satisfaction est calculé aux niveaux national et régional, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités locales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils donnés, la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

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

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

Satisfaction des clients collectivités locales aux TRV (en %)	2012	2013
Région Ile-de-France	82%	83%

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

- Plus de 1,5 millions d'e-mails et 14 527 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2013 pour informer les collectivités locales sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes ;
- Sur [www.edfcollectivites.fr](http://www.edfcollectivites.fr) : en 2013, plus de 500 000 visites ont été comptabilisées soit une progression d'environ 5 % par rapport à 2012. L'année 2013 est restée sous le signe de l'innovation avec une refonte complète de l'ergonomie de l'espace visiteur du site afin d'apporter une navigation plus efficace et pertinente et une refonte complète de la page d'accueil et l'ajout de nouvelles rubriques comme « Territoires durables ». L'« espace Client » a été repensé avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités : relève des index, visibilité des factures Tarifs Verts migrés sur 36 mois, programmation de notifications email et sms à l'entrée dans les périodes de relève d'index, changement d'adresse payeur, visualisation de l'ensemble des demandes en cours, génération d'un bilan annuel de consommation. Et enfin, une nouvelle version de la rubrique « ville 3D » offrant la présentation animée des offres a été proposée. Les utilisateurs ont pris de bonnes habitudes avec leur site et 72 % d'entre eux le plébiscitent.

En complément, la newsletter électronique mensuelle Commun'idée a été envoyée à 1 525 050 exemplaires. Elle a été enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets. En novembre, le premier numéro d'un nouveau magazine conçu spécialement pour les Collectivités territoriales, Collectivités Le Magazine, est paru.

Régionalement, la Direction Commerce Ile-de-France a lancé en 2013 une démarche visant à améliorer la posture des salariés lors de leurs appels vers les clients « Collectivités territoriales » : les retours ont été particulièrement bons, ce qui a donné lieu à la poursuite de cette action en 2014.

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

- continuer et enrichir les rencontres d'informations des collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité et sur les évolutions du marché de l'énergie ;
- accroître la disponibilité, la compétence et la proximité de l'interlocuteur EDF ;
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie ;



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

- améliorer le traitement des réclamations et particulièrement les réclamations de nature technique, émises par les collectivités.

## Les clients « Entreprises » et « Professionnels »

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des clients « Entreprises » : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez vous en face à face avec les grands comptes.

L'indicateur de satisfaction est calculé sur la base du pourcentage des clients « Entreprises » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

En 2013, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est stable à 77 % sur le plan national, malgré un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.

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

Satisfaction des clients Entreprise aux TRV (en %)	2012	2013
National	77%	77%

Afin de répondre aux spécificités des clients « Professionnels » et de leur proposer des offres et des services conçus pour eux, EDF a décidé courant 2013 de réorganiser ses services et de créer la Direction de Marché Entreprises et Professionnels. Cette réorganisation entraîne une refonte des indicateurs de suivi de satisfaction. L'indicateur du segment Entreprises regroupera ainsi à partir de 2014 « Professionnels », « PME » et « Grandes Entreprises »

A partir de mai 2013 jusqu'en avril 2014, EDF gère la migration de plus d'1,9 millions de clients « Professionnels » du segment « Particuliers » vers le segment « Entreprises », dont plus de 350 000 clients en Ile-de-France.

Cette évolution s'accompagne :

- d'un nouveau dispositif relationnel basé sur une plus grande proximité, avec la mise en place en Ile-de-France d'une équipe de 120 personnes dédiée au segment « Professionnels »,
- du déploiement de nouveaux services dédiés aux « Professionnels » une ligne dédiée aux réclamations depuis le serveur vocal interactif (prévue en 2014), développement de fonctionnalités internet, etc.

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

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



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

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

Le plan d'actions Satisfaction mis en place par la Direction Commerce Ile-de-France pour l'année 2014 s'articule autour de 7 leviers, dont 2 actions jugées prioritaires : professionnaliser encore davantage les équipes et travailler sur la posture relationnelle de tous les salariés en relation avec les clients (conseillers, experts facturation, recouvrement, vendeurs..), et améliorer la satisfaction de nos clients lors des moments clés que sont la mise en service, la renégociation du contrat, la facture et la réclamation.

## L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2012	2013	Variation (en %)
Région Ile-de-France	32 158	40 027	24,5%

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

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

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

## Les conseils tarifaires dispensés par EDF

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

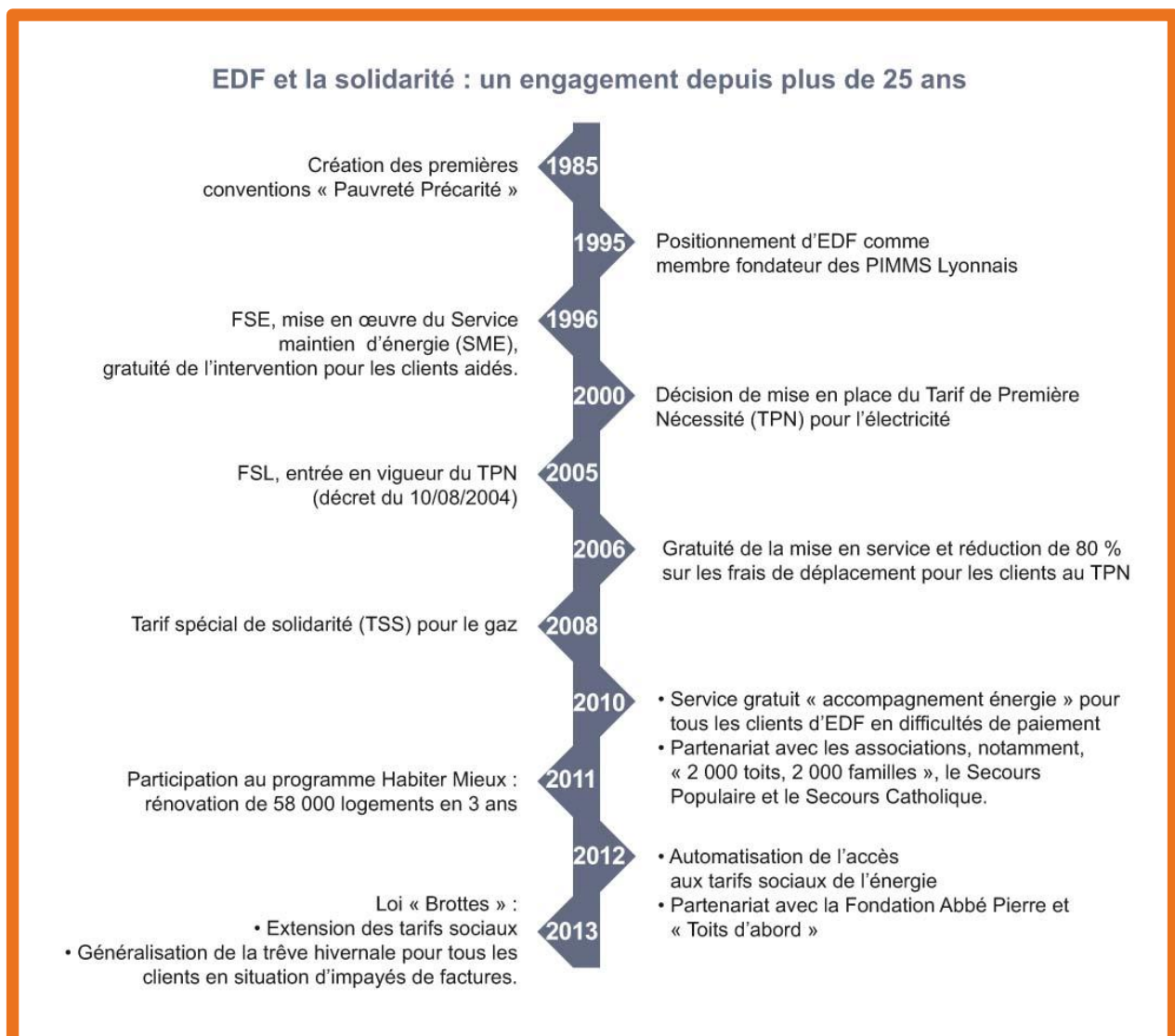
Nombre de conseils tarifaires	2012	2013	Variation (en %)
Concession	5 944	6 921	16,4%

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

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

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

- l'aide au paiement qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- l'accompagnement, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, des structures de médiation sociale et du monde associatif ;
- la prévention, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.





## Focus sur la loi Brottes

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

### **Le décret est entré en vigueur le 17 novembre.**

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

## B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- 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 Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 15 % du montant de la facture(\*).
- 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 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).

### Chiffres clés :

**23 millions d'euros** par an de contribution au FSL.

**Environ 200 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2013.

**1,6 million foyers** bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

**380 conseillers** et correspondants solidarité.

**179 points d'accueil** au niveau du territoire national à fin 2013 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Services) et PSP (Points Service Public).

**88 %** des acteurs sociaux sont satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité (enquête LH2 réalisée tous les deux ans - résultats d'avril 2012).

**150 k€ sur 3 ans** pour l'observatoire de la précarité énergétique.

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

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

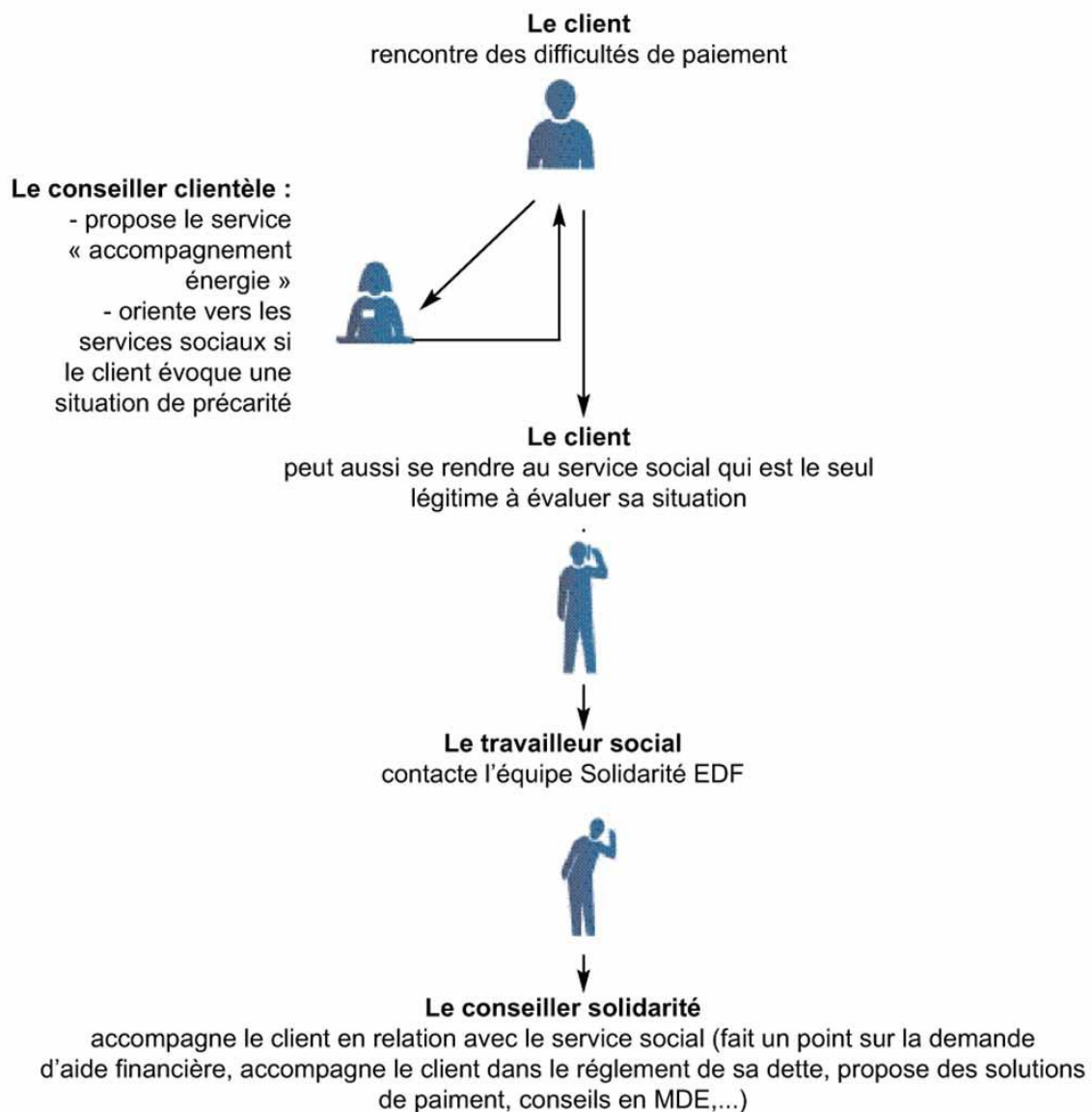
Conformément aux dispositions législatives, les clients « Résidentiels » en situation d'impayés de facture ont bénéficié d'une protection hivernale qui a été mise en œuvre le 1<sup>er</sup> novembre 2013. Les personnes éligibles aux tarifs sociaux ont bénéficié d'une protection hivernale spécifique.

(\* ) Estimation à la date de la publication (16 novembre 2013) du décret portant extension du TPN.

## B.4.2 Une organisation adaptée

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

### La solidarité au service du client démun



## B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

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

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

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

- EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de Logement Social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de Développement Durable. Conformément aux solutions proposées par le système des Certificats d'Economies d'Energies mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les Bailleurs Sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux Bailleurs Sociaux des solutions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Energie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer **2 028 logements** performants et économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » pour la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux destinées à des personnes en grande difficulté.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics, dans le cadre du programme « Habiter mieux », d'une durée de trois ans qui a pour objet la rénovation thermique de logements de propriétaires en situation de précarité énergétique. EDF a ainsi versé près de 30 millions d'euros pour la rénovation thermique de plus de 50 000 logements dont 29 000 aidés par EDF.



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

Pour mener à bien l'ensemble de ses actions en faveur des clients démunis, EDF mobilise quotidiennement des équipes Solidarité spécialement dédiées à la recherche de solutions en lien avec les services sociaux et les partenaires associatifs. Tous contribuent à la recherche de réponses adaptées aux besoins spécifiques des clients en situation de précarité.

### LES CHIFFRES 2013 DE LA SOLIDARITÉ EN ÎLE-DE-FRANCE



Pour l'Essonne, la Correspondante Solidarité est **Sandrine LEPICIER**. Avec l'équipe Solidarité EDF elle mène des actions de proximité sur le terrain.

#### Ainsi en 2013 :

- 470 familles ont été sensibilisées au dispositif Solidarité d'EDF, à la prévention des impayés, aux tarifs sociaux et à la maîtrise de l'énergie ;
- l'équipe Solidarité EDF a rencontré près de 800 travailleurs sociaux pour un partenariat toujours plus efficace ;
- Une vingtaine d'actions de sensibilisation autour des thématiques de lutte contre la précarité énergétique ont été conduites avec les différents acteurs concernés.

#### Les Communes

La précarité énergétique et la solidarité sont au cœur des préoccupations des collectivités territoriales, c'est pourquoi EDF entretient d'étroites relations avec les communes du département. L'équipe Solidarité EDF est ainsi à leur côté pour animer des actions de prévention ou d'information.

L'équipe Solidarité EDF entretient par ailleurs des relations étroites avec les services sociaux départementaux. Dans ce cadre, des animations d'information collective sont proposées aux familles accompagnées par les Maisons Départementales des Solidarités afin de les sensibiliser aux gestes de maîtrise de l'énergie.



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

L'équipe Solidarité EDF mène en parallèle des actions avec les bailleurs sociaux ou des CCAS au sein d'appartements pédagogiques.

Signature d'une convention Solidarité avec la ville de Saint-Michel-sur-Orge le 23 avril 2013

Témoignage d'Amal DAOUDI, Responsable Logement-Habitat de la ville de Saint-Michel-sur-Orge.  
« Partenaire incontournable de notre plan de lutte contre la précarité énergétique, le groupe EDF contribue de manière solidaire et pérenne à l'ensemble de nos actions de prévention en direction des publics prioritaires saint-michellois.

C'est d'ailleurs avec beaucoup de professionnalisme et de pédagogie que l'équipe du pôle EDF-solidarité anime l'ensemble des ateliers de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie au sein de différentes structures locales de proximité.

Si la lutte contre la précarité énergétique constitue un axe fort de notre politique locale de l'Habitat, seule l'implication durable de l'ensemble des acteurs concernés est la garantie de la réussite des actions engagées. »



## Les Associations

L'équipe Solidarité EDF travaille en étroite collaboration avec de multiples associations locales comme des épiceries sociales, le Secours Catholique, le Secours Populaire, l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF), l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) et les informe sur son dispositif Solidarité.

## Le Point Information Médiation Multi Services d'Evry

EDF est partenaire du Point Information Médiation Multi Services (PIMMS) d'Evry. En 2013, près de 3 000 familles ont été accueillies et accompagnées par cette structure de médiation dans leurs démarches de vie quotidienne, y compris en matière d'énergie.

## B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

### Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

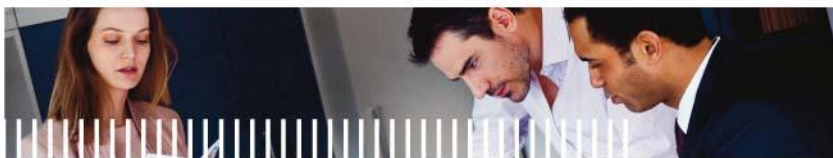
Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

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.

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de l'Essonne à hauteur de 215 000 €.

Participation EDF au FSL	2012	2013	Variation (en %)
Département	215 000	215 000	0,0%

2 976 clients au Tarif Bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.



## Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

<b>Nombre de bénéficiaires du TPN</b>	2012	<b>2013</b>	Variation (en %)
Concession	1 101	<b>1 960</b>	78,0%

## Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

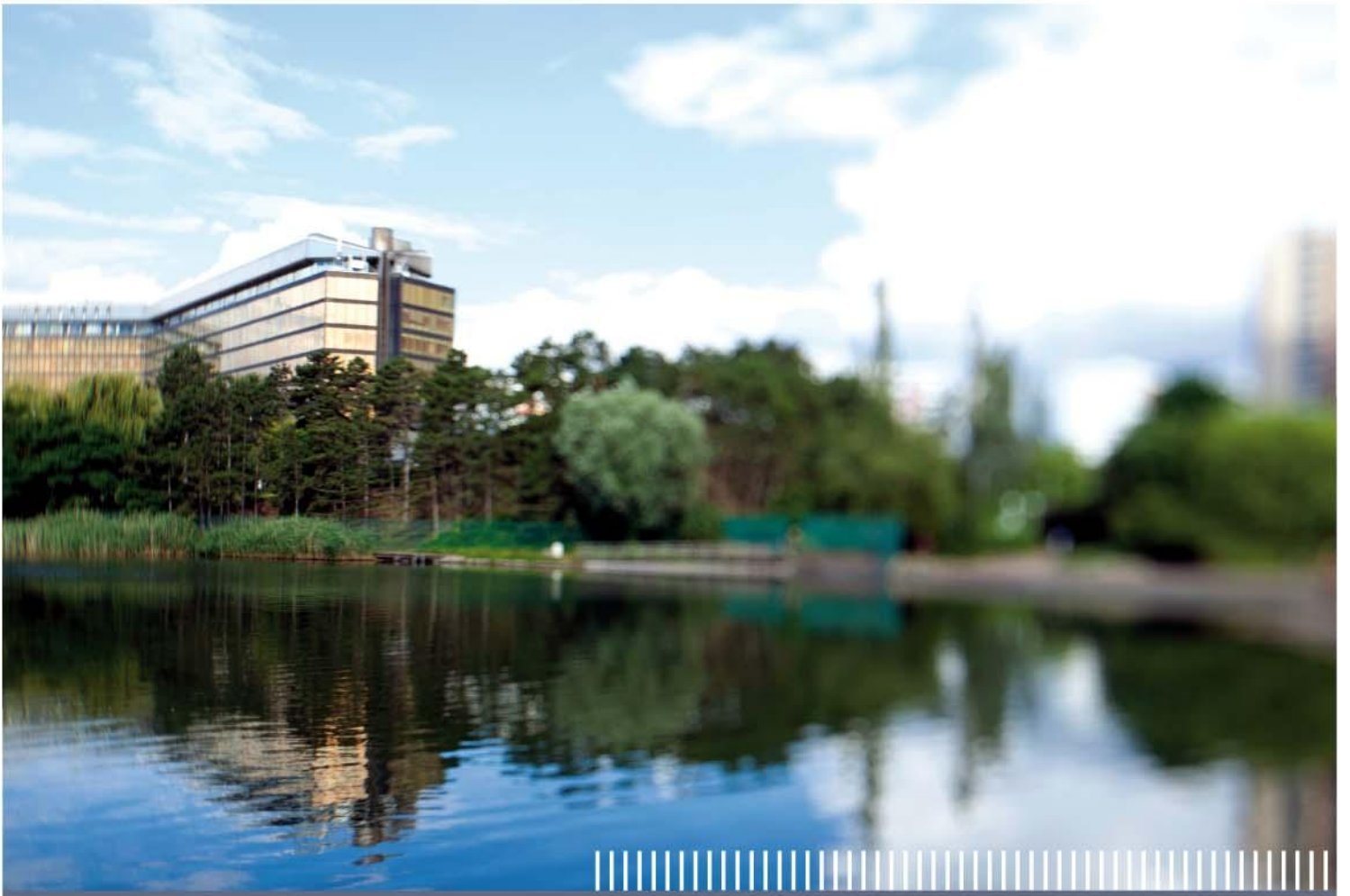
<b>Services « Accompagnement Énergie »</b>	2012	<b>2013</b>	Variation (en %)
National	<b>324 000</b>	<b>466 000</b>	+44%

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Le conseiller d'EDF vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il peut également lui proposer un mode de paiement plus adapté à sa situation, ainsi qu'un nouveau délai de paiement.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux auxquels il transmet un compte rendu détaillé de la situation du client afin de faciliter sa prise en charge.

Pendant les démarches, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.



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



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

[www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr)

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

[www.edf.fr](http://www.edf.fr)