

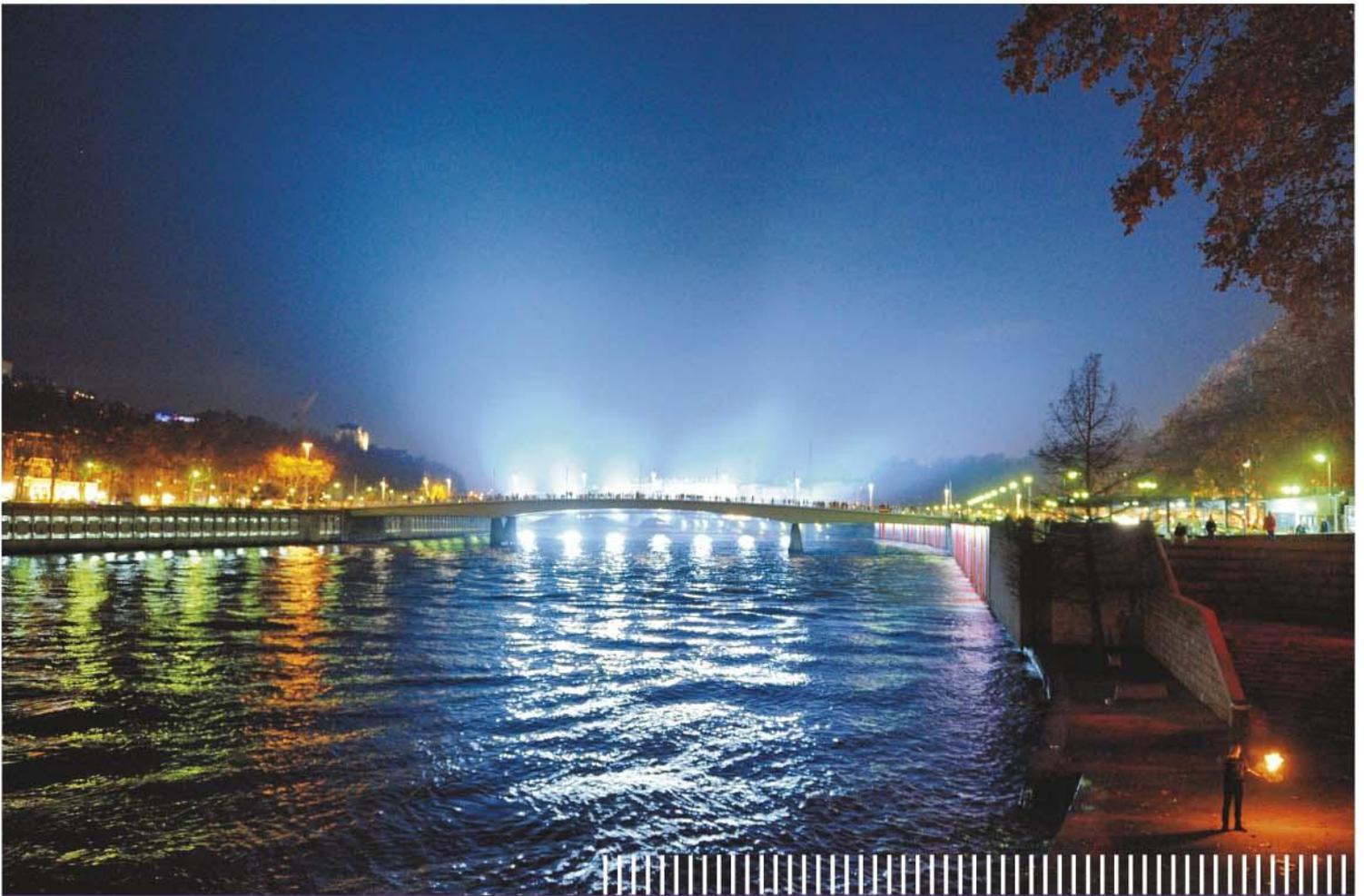
COMPTE-RENDU
D'ACTIVITÉ
2014

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ASSAINISSEMENT ET DE RESTAURATION DES COURS D'EAU



Photo : Explorations Architecture/Gaël Nys

CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. Il couvre les coûts de distribution de l'électricité. Il doit garantir au gestionnaire de réseaux les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité.

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

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

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

Conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession, le présent document constitue le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire, représenté par le distributeur ERDF et le fournisseur EDF, au titre de l'exercice 2014.

SOMMAIRE

Éditorial	05
Focus sur le réseau public de distribution	08
Les chiffres clés de la concession	10

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

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

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

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

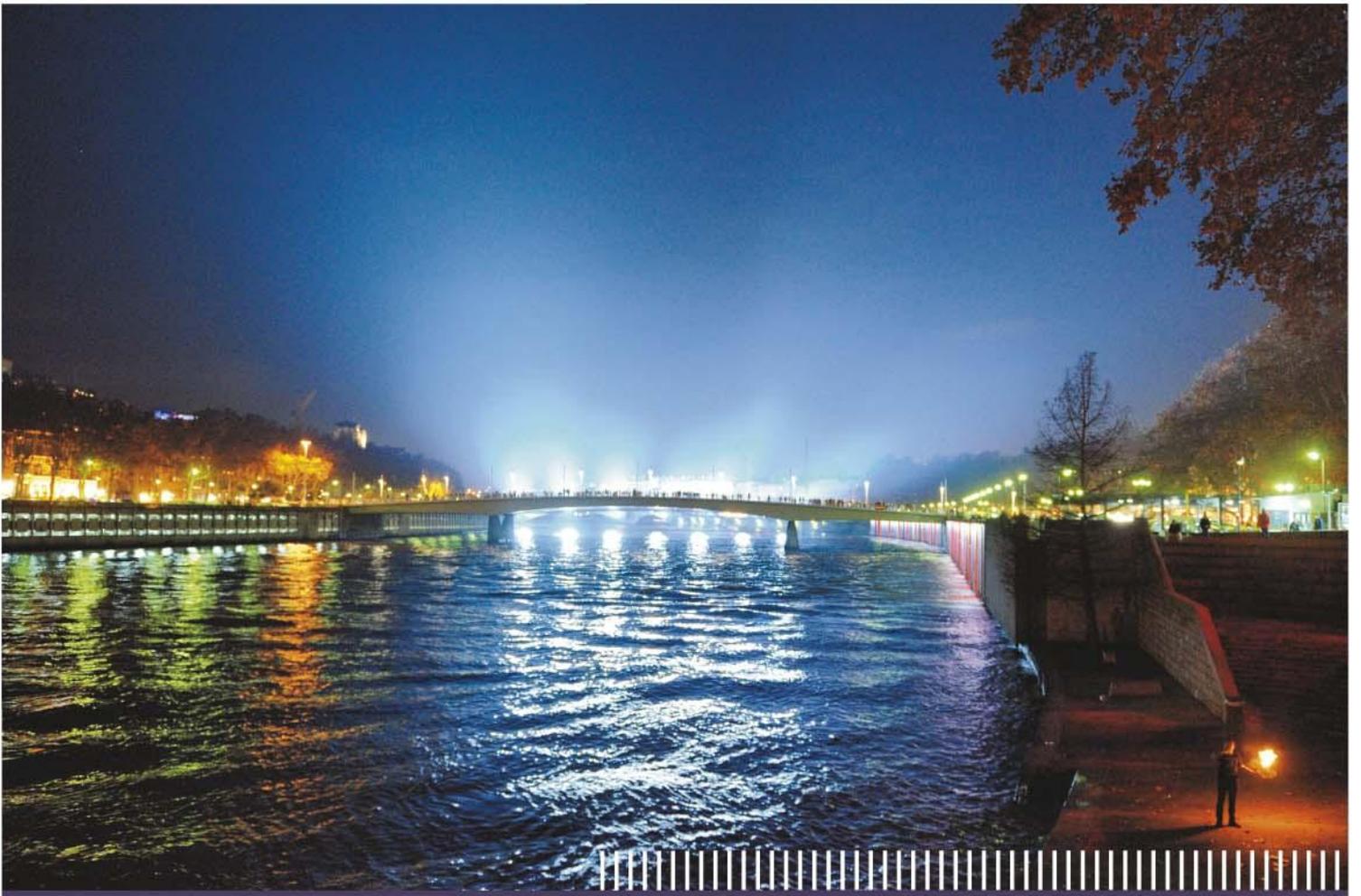
B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire 75

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

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF : 122

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





La présentation du Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire (CRAC) est un moment privilégié de dialogue avec l'autorité concédante, dialogue que nous souhaitons entretenir dans une relation de confiance et de proximité.

Vous trouverez dans ce compte-rendu d'activité les temps forts de l'année 2014 ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions sur votre concession, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

L'année 2014 a permis de conforter les bons résultats d'ERDF dans l'accomplissement de ses missions pour le service public concédé. La progression de la satisfaction des clients particuliers et entreprises d'ERDF en témoigne, ainsi que le très bon niveau de qualité de l'alimentation en électricité.

La croissance continue des investissements réalisés par ERDF en IDF depuis 7 ans permet d'obtenir un très haut niveau de qualité de l'électricité pour les clients franciliens.

ERDF a investi plus de 400 millions d'euros sur la région en 2014 en augmentation de 32M€ par rapport à 2013 (+ 32 M€/ 2013). Le critère B - qui mesure le temps moyen de coupure par client sur une année - s'est établi en IDF à 28 minutes, correspondant au meilleur résultat observé depuis 2007.

ERDF devrait investir d'ici à 2030 près de 7 milliards d'euros, afin de sécuriser et fiabiliser les réseaux d'électricité franciliens, d'accompagner le développement du Grand Paris, et de favoriser la transition énergétique en IDF.

Simultanément, ERDF investit dans les réseaux électriques intelligents, en déployant à partir de fin 2015 de nouveaux compteurs communicants, Linky. Ces compteurs permettront aux clients d'accéder à une gestion en temps réel de leur consommation ou de leur production. ERDF va ainsi changer les compteurs de 90% de ses clients, soit plus de 6 millions de compteurs en IDF au cours des 6 prochaines années.

A une maille locale adaptée aux territoires, ERDF est engagée dans des démonstrateurs en France et en Europe ; pour l'Ile-de-France, un démonstrateur est situé dans les Hauts de Seine à Issy les Moulineaux, un second projet retenu dans le cadre des investissements d'avenir du Ministère de l'industrie dont thème portera sur l'intégration des dispositifs de charge des véhicules électriques en milieu résidentiel collectif dans le réseau de distribution public.

ERDF pilote également deux des actions du plan national Réseaux Electriques Intelligents (organiser la promotion à l'international et organiser un développement à grande échelle) et contribue activement à la création d'une filière qui représentera en 2020 plus de 25 000 emplois directs en France et un chiffre d'affaires de 6 milliards d'euros par an.

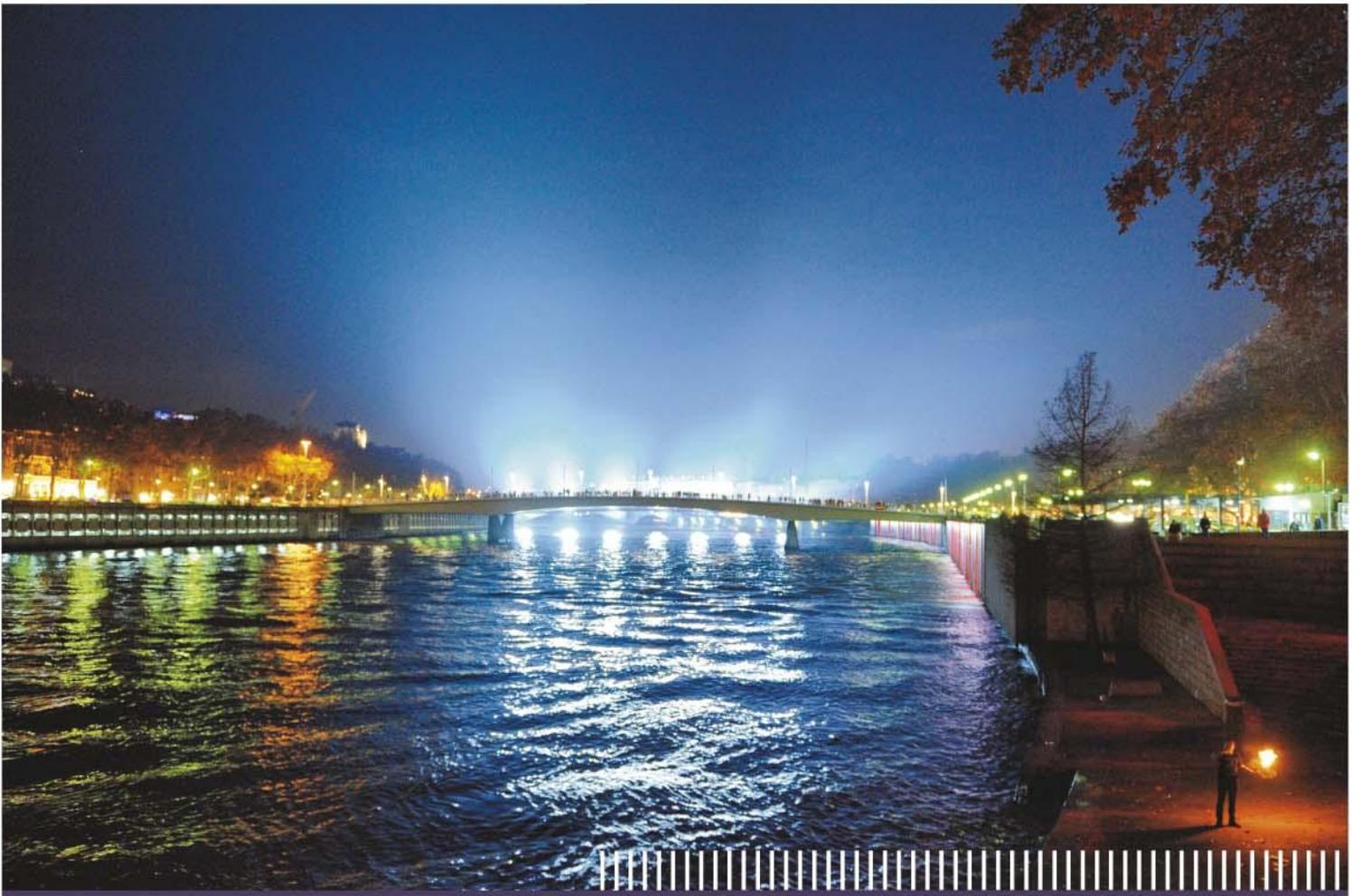
ERDF construit des infrastructures électriques pour le développement du Grand Paris. Ces infrastructures qui permettront l'acheminement et la distribution de l'énergie en Ile-de-France revêtent un caractère stratégique fondamental dans l'aménagement du Grand Paris.

Le projet Grand Paris correspond à un besoin électrique de +4000 MW/an, à comparer aux 15 000 MW de pointe enregistrés en février 2012 sur le réseau francilien. Tout en intégrant les hypothèses du schéma régional climat air énergie, notamment en matière de mix énergétique et de maîtrise de la consommation, il traduit les impacts de la croissance de la population francilienne, les hypothèses de développement économique, le développement des usages (véhicules électriques, data center) ainsi que la construction du grand Paris express. Concrètement, les travaux de dévoiement et d'alimentation des tunneliers commenceront dès 2015.

ERDF est mobilisée pour accompagner le développement de la mobilité électrique en IdF. 1 000 000 véhicules électriques sont prévus par la Région à horizon 2030 sur le territoire francilien. ERDF accompagne les collectivités et les acteurs locaux qui investissent pour développer le réseau de bornes de recharge, afin d'être aux rendez-vous des projets et d'en limiter l'impact pour le réseau. Plus de 5 000 bornes de recharge publique sont déjà en service sur le territoire et 1500 ont été raccordées en 2014.

Enfin, ERDF va accompagner les projets « Territoire à énergie positive pour la croissance verte », situés en IDF. Les collectivités locales pourront en particulier disposer de données agrégées nécessaires aux politiques territoriales d'urbanisme, de mobilité, d'habitat et de lutte contre la précarité énergétique.

Offrir aux clients les meilleurs standards de qualité au meilleur tarif, réussir l'industrialisation de Linky, construire et exploiter les réseaux électriques intelligents de demain, innover avec les territoires, notamment dans le cadre de la transition énergétique, ce sont autant de défis que relève d'ores et déjà ERDF pour moderniser le service public concédé et garantir durablement un très haut niveau de performance aux collectivités locales et aux clients d'ERDF.



De son côté, EDF, dans un marché de l'énergie confronté à de profondes mutations, a, tout au long de l'année 2014, réaffirmé son engagement au service de l'ensemble de ses clients dans le cadre de sa mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de la Vente (TRV).

L'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'ensemble des clients, particuliers, entreprises et collectivités reste un objectif permanent, reconnue par nos clients.

Ce bon niveau de qualité de service, comme la satisfaction client le témoigne, est le résultat d'un ensemble d'actions : un effort de formation soutenu et permanent des conseillers clientèle, le développement du digital, l'affirmation des 9 engagements « EDF ET MOI », la fin de la migration informatique des contrats des clients professionnels,...

EDF poursuit son accompagnement des territoires franciliens. Afin de favoriser la maîtrise des dépenses d'énergie dans un contexte économique difficile, EDF, acteur de la transition énergétique, cherche sans cesse à être innovant et proche de ses clients pour les aider à mettre en œuvre des solutions qui permettent de réaliser des économies d'énergie.

EDF réaffirme sa démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics vers les clients en situation de précarité énergétique : accueillir les clients en situation de précarité énergétique, les conseiller, les aider, faire le lien avec les services sociaux des départements et des collectivités pour leur apporter une réponse adaptée.

Produire un service de qualité et économiquement performant, reconnu par ses clients, tout en maintenant une forte présence dans les territoires comme les centres d'accueil téléphonique par exemple, encourager et accompagner la maîtrise des dépenses d'énergie, innover, être à l'écoute et proches et solidaires des clients en situation difficile, c'est ainsi qu'EDF reste fidèle aux valeurs de service public qu'il partage !



Stephan PAGES
Directeur Régional
ERDF
Ile-de-France Est



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



L'organisation de la distribution publique d'électricité

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

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

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



L'alimentation en électricité de la concession

L'alimentation en électricité de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant. La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel du réseau public de transport géré par Réseau de Transport d'Électricité (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 2014, de :

308	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
405	Postes de transformation HTA / BT
450	km de réseau Basse Tension (BT)

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



Les clients de la concession

185 (+2,2 % vs 2013)
 Clients en injection et
 43 880 (+1,6 % vs 2013)
 Clients en soutirage

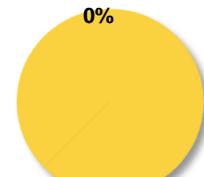
Répartition du nombre de producteurs



100%

■ Photovoltaïque ■ Autres*

Puissance des producteurs



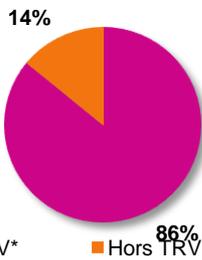
100%

■ Photovoltaïque ■ Eolienne
 ■ Hydraulique ■ Autres**

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

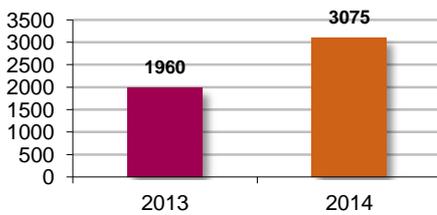
** Cogénération, biomasse...

Répartition du nombre de consommateurs

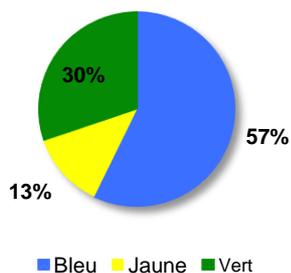


*Tarif Réglementé de Vente

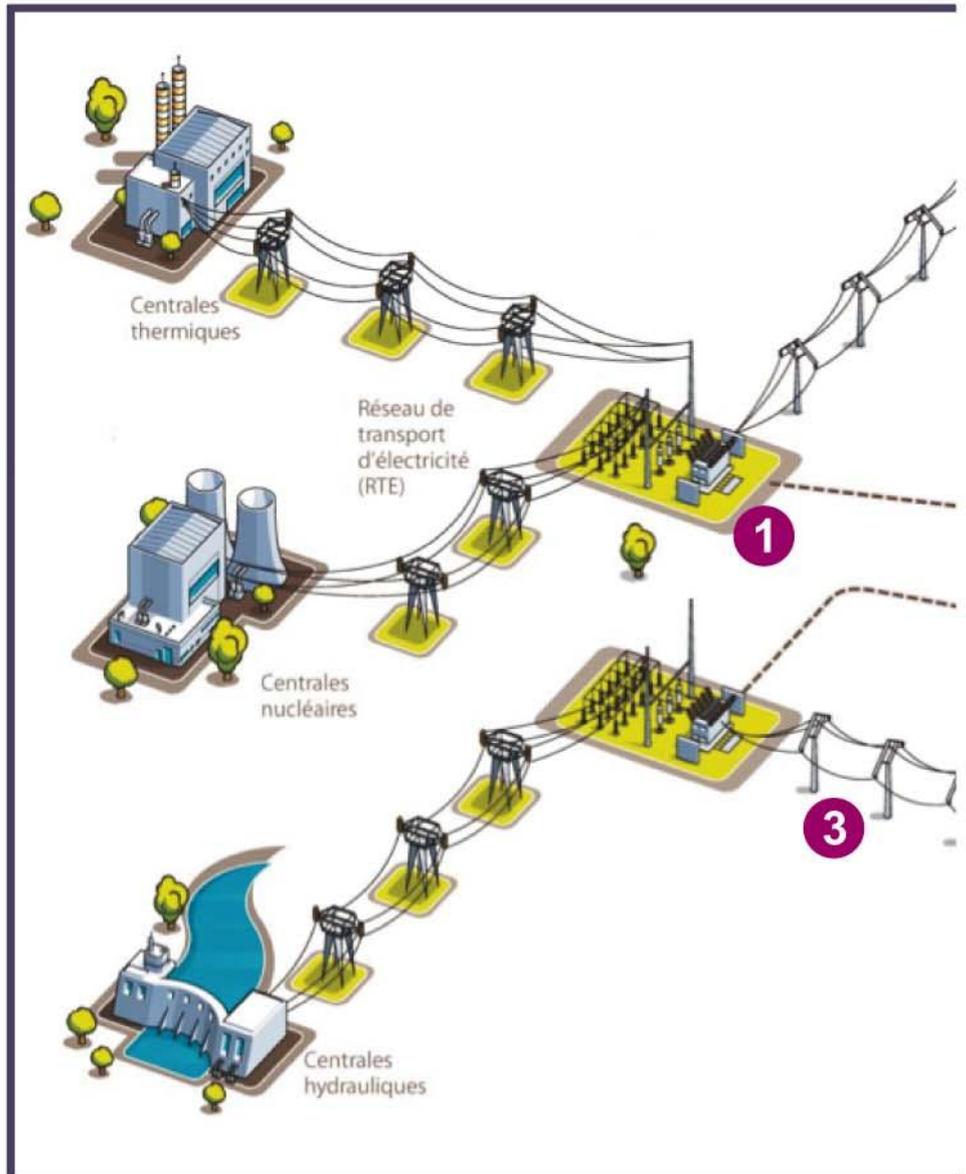
Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



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



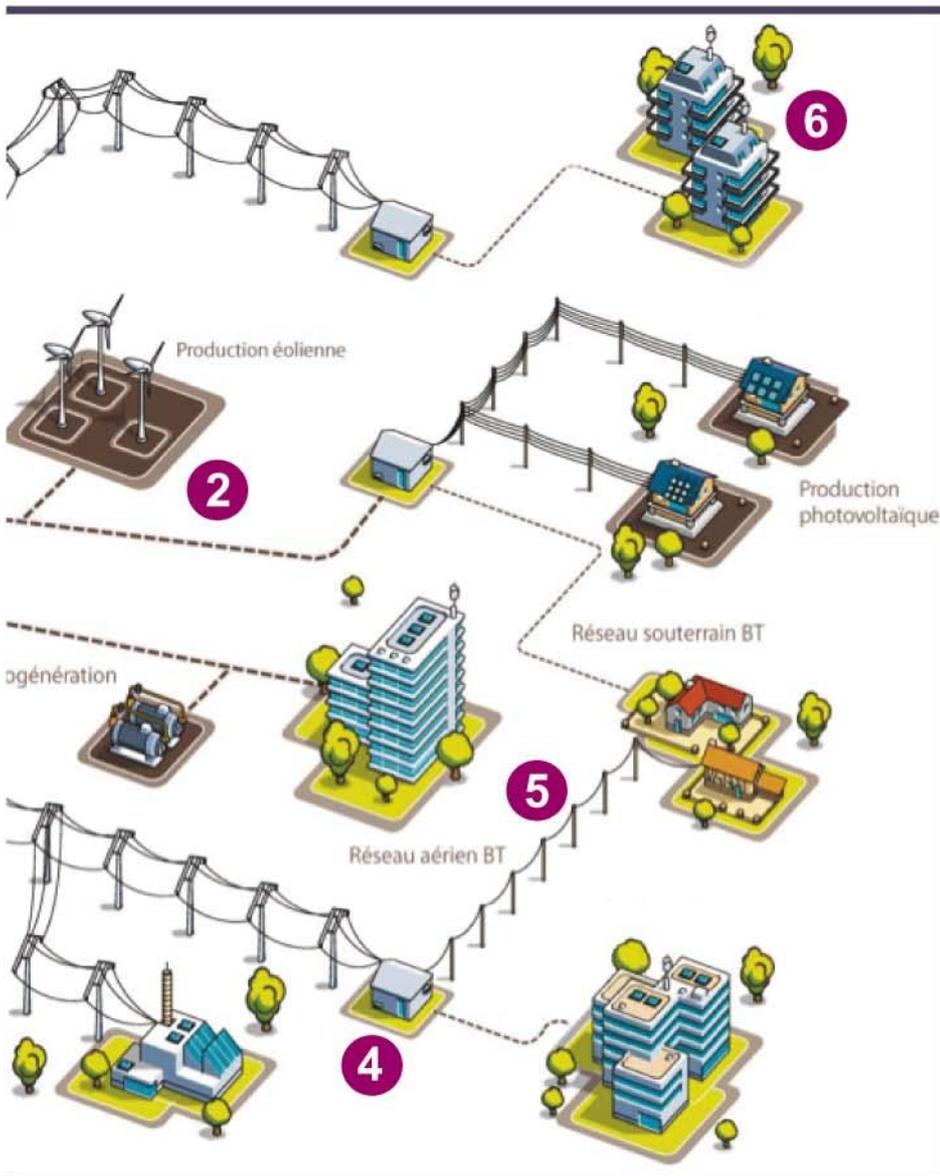
■ Bleu ■ Jaune ■ Vert



LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

1	2	postes sources (hors concession)
2	185	installations de production
3	308	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
4	405	postes de transformation HTA / BT
5	450	km de réseau Basse Tension (BT)
6	43 880	points de livraison

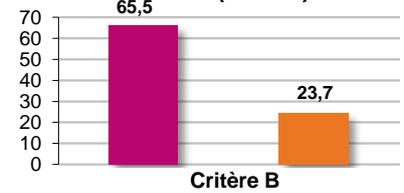


La qualité de desserte

Critère B hors RTE (en mn)

23,7

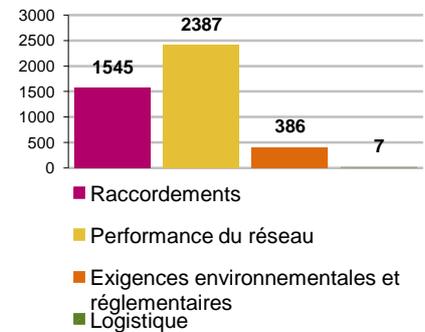
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en mn)



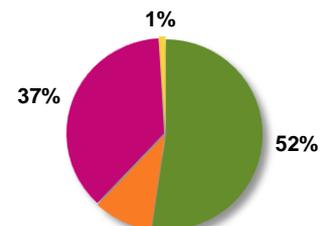
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)



Valeur nette comptable des ouvrages



■ 10% Canalisations HTA/BT
 ■ Postes HTA/BT
 ■ Branchements et comptages
 ■ Autres



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

Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production à fin 2014	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	185	670
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	185	670
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	0	0
dont producteurs d'énergie électrique 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		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	43 197	43 880	1,6%
Énergie acheminée (en kWh)	502 835 960	466 097 100	-7,3%
Recettes d'acheminement (en €)	16 883 506	16 022 577	-5,1%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	42 703	43 362	1,5%
Énergie acheminée (en kWh)	275 803 009	242 171 554	-12,2%
Recettes d'acheminement (en €)	11 596 900	10 726 988	-7,5%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	430	453	5,3%
Énergie acheminée (en kWh)	56 558 775	53 202 506	-5,9%
Recettes d'acheminement (en €)	2 214 271	2 229 265	0,7%

Total des clients HTA	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	64	65	1,6%
Énergie acheminée (en kWh)	170 474 176	170 723 040	0,1%
Recettes d'acheminement (en €)	3 072 334	3 066 323	-0,2%

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

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

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

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

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	38 281	37 906	-1,0%
Énergie vendue (en kWh)	413 101 462	380 668 295	-7,9%
Recettes (en €)	36 010 423	34 088 451	-5,3%

*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 kVA et 250 kW, **Tarif Vert** pour les puissances souscrites supérieures à 250 kW.

Tarif Bleu	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	37 810	37 423	-1,0%
Énergie vendue (en kWh)	239 945 477	217 670 978	-9,3%
Recettes (en €)	23 414 523	22 011 495	-6,0%

Tarif Jaune	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	410	429	4,6%
Énergie vendue (en kWh)	52 236 481	47 846 534	-8,4%
Recettes (en €)	4 907 110	4 657 420	-5,1%

Tarif Vert	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	61	54	-11,5%
Énergie vendue (en kWh)	120 919 503	115 150 783	-4,8%
Recettes (en €)	7 688 791	7 419 536	-3,5%



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



A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire	16
A.1.1 Les faits marquants de l'année 2014	16
A.1.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	25
A.1.3 Perspectives et enjeux pour 2015	27
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	30
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 2014	33
A.2.3 Perspectives et enjeux	37
A.3 La proximité avec les clients	40
A.3.1 Une nouvelle politique Clients	40
A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF	43
A.3.3 Faciliter les démarches de raccordement	47
A.3.4 Perspectives et enjeux	48
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	49
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	49
A.4.2 Les informations patrimoniales	57
A.4.3 Les flux financiers de la concession	61
ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF	63



A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire

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

Les actions en faveur 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 mécénat.

A.1.1 Les faits marquants de l'année 2014

L'année 2014 en quelques dates sur le territoire de l'Essonne

Sollicitées pour être reclassées en régime d'électrification rurale, 60 communes de l'Essonne ont choisi de demeurer en régime d'électrification urbain, témoignant ainsi de leur confiance envers le distributeur ERDF, en charge des investissements sur leur territoire.



Le 10^{ème} Forum des Collectivités Locales et des Travaux Publics est devenu un rendez-vous important qui cette année encore a réuni plus de 300 personnes. Une démarche pour accompagner, les élus et maîtres d'ouvrages, dans la mise en œuvre de leurs projets de travaux. Cette dixième édition s'est tenue le 9 octobre à l'Espace Concorde d'Arpajon.

Au plan national...

Publication au Journal Officiel de la loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM)

Le **28 janvier**, la loi n° 2014-58 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles a été publiée au Journal officiel. Ce texte prévoit notamment la création de métropoles et la mise en place, dans les zones moins peuplées, de pôles d'équilibre territoriaux et ruraux. Un deuxième projet de loi relatif à la délimitation des régions, aux élections régionales et départementales a été adopté en lecture définitive par l'assemblée nationale le **17 décembre**.

Modification de l'article 2 du décret du 14 janvier 2013 relatif aux aides à l'électrification rurale

Le **18 mai**, le décret n° 2014-496 du 16 mai 2014 modifiant l'article 2 du décret du 14 janvier 2013 relatif aux aides pour l'électrification rurale, a été publié au Journal officiel. Il permet aux préfets d'étendre, à titre dérogatoire, le bénéfice des aides à l'électrification rurale aux travaux effectués sur le territoire de toute commune dont la population totale est inférieure à 5000 habitants. L'ancienne rédaction de l'article limitait ce bénéfice aux travaux effectués sur le territoire des communes dont la population totale est comprise entre 2000 et 5000 habitants.

Inauguration à Paris d'un espace pédagogique d'ERDF dédié aux smart grids et au compteur communicant

Le **20 mai**, la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a inauguré en présence de Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, l'espace d'information national d'ERDF dédié au compteur communicant et aux smart grids. Ce showroom national situé à Paris XV^e présente notamment les évolutions technologiques du réseau électrique. Des espaces d'échanges sur les enjeux énergétiques des territoires existent également à Nice et à Lyon, d'autres seront prochainement créés en région.

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

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

Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1^{er} août 2014

Les tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT applicables sur la période tarifaire 2014-2017 (TURPE 4 HTA/BT) font l'objet d'un ajustement annuel selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des produits et charges du distributeur par rapport aux prévisions. Compte-tenu de ce mécanisme d'ajustement annuel, et conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du **4 juin 2014**, les tarifs HTA/BT ont évolué à la baisse (- 1,3 %) au **1^{er} août**.

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

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

L'Association des petites villes de France et ERDF renforcent leur partenariat

Le **7 octobre**, l'Association des petites villes de France (www.apvf.asso.fr) et ERDF ont conclu un nouveau partenariat avec l'objectif, dans le contexte des lois de transition énergétique et de décentralisation, d'approfondir et de diversifier leurs échanges sur des thèmes d'intérêt commun : la cohésion territoriale, l'innovation, le service public et la péréquation tarifaire.

L'Association des maires de France et ERDF officialisent leurs bonnes relations

Après plusieurs années d'un dialogue de qualité, l'Association des maires de France (www.amf.asso.fr) et ERDF ont conclu le **26 novembre 2014** un premier accord de partenariat afin d'intensifier leurs échanges et faciliter l'engagement de projets communs.



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.

Le Territoire ERDF Essonne a organisé en 2014 de nombreux événements d'information et de partenariats en direction des collectivités locales.

ERDF confirme son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable. En partenariat avec des équipes d'insertion locale, des conventions sont proposées aux communes pour réduire l'impact visuel des ouvrages de distribution. Ainsi, différentes fresques sur des postes de distribution publique ont été inaugurées en 2014 :



Le 13 mai à Longjumeau



Le 27 mai à Longjumeau



Le 13 juin à Arpajon



Le 27 juin à Saint-Chéron



Le 22 septembre à Verrières-le-Buisson



Le 26 novembre à Marcoussis

L'édition 2014 du guide pratique ERDF & VOUS



ERDF Essonne a édité une nouvelle version du guide pratique **ERDF & VOUS**. Destiné aux Collectivités locales, il recense les informations utiles pour y répondre efficacement. Il présente les activités et les missions du distributeur ERDF

L'édition 2015 est en cours de diffusion.

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

Les Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT)



Buno Bonnevaux : ERDF modernise le réseau de distribution publique d'électricité.

En installant des « Organes de Manœuvres Télécommandés » permettant d'effectuer des manœuvres à distance sur le réseau, ERDF contribue à l'amélioration de la qualité de desserte. Pour les clients et les administrés : des temps de coupure très réduits en cas de problème.

L'inauguration du poste source de Saint-Aubin

Le 23 septembre, des élus, entreprises et écoles de la région de Saclay ont répondu présent à l'inauguration du poste de transformation d'électricité de Saint-Aubin. Ce poste, totalement modernisé auquel un transfo 70 MVA a été rajouté, alimente la zone de Saclay, en très forte croissance. En 2017, un autre poste source viendra encore renforcer le réseau de distribution.



Le futur Poste Source de Saclay



Un poste source ancré dans son environnement, opérationnel dès 2017.

Ce poste source, imaginé par « Exploration Architecture » a été retenu à l'issue d'un concours d'architectes. Il sera parfaitement inséré dans son environnement.

Situé au cœur de la ZAC du Quartier de l'Ecole Polytechnique, le poste de Saclay est au centre des besoins en électricité. Il accueillera à terme, trois transformateurs 225 000 volts/20 000 volts, d'une puissance de 70 MV chacun.

Autres actions de partenariat, de mécénat ou de parrainage



Mars 2014 : dans le cadre d'un partenariat signé avec l'Inspection Académique de l'Essonne, ERDF en Essonne a accompagné une classe DP 3 (Découverte Professionnelle) du collège Paul Fort de Montlhéry pour visiter la centrale nucléaire de Saint-Laurent des Eaux.



Mai 2014 : pour la deuxième année consécutive s'est tenu le salon du véhicule propre à Sainte-Geneviève-des-Bois. Un événement qui a permis aux Essonniennes et aux Essonniens de découvrir ces véhicules propres de dernière génération, destinés aux particuliers et aux professionnels.





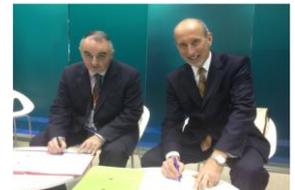
Septembre 2014 : ERDF a inauguré son Showroom situé à Paris. La CCI Essonne, la fédération IDF des travaux publics, des chefs d'entreprise ainsi que le SMOYS et des élus du 91 ont visité ce lieu d'innovation au service de nos clients. Si une visite vous intéresse, n'hésitez pas à contacter votre interlocuteur privilégié pour découvrir notre vitrine de référence des réseaux de demain.



Octobre 2014 : l'Université des Maires et Présidents d'EPCI de l'Essonne s'est tenue à l'Université Evry-Val-d'Essonne. Cette manifestation a été l'occasion de nombreuses rencontres et d'échanges avec les élus du département.



Novembre 2014 : ERDF en Essonne et l'Union des Maires de l'Essonne ont renouvelé leur convention de partenariat lors du dernier salon des maires. Dans le cadre de ce partenariat sont organisées des matinées renforçant l'échange et la diffusion réciproque d'informations au service des collectivités et des élus.



Une convention entre Rémi Mersioll, délégué départemental de La Poste en Essonne et Jérôme Lenoir, directeur territorial ERDF à été signée le 5 janvier 2015. Elle consiste en la prise de photos afin de contrôler la bonne finition des chantiers dans le cadre d'interventions d'urgence. Elle concernera initialement 10 communes sur le premier semestre 2015, relevant de la base d'exploitation des Ulis.



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.

Sur le département de l'Essonne, ERDF a mis en place un programme de sensibilisation par des sessions d'une demi-journée, dispensées gracieusement, visant à acquérir une approche et une analyse des situations à risques, indispensables à une amélioration de la qualité des travaux et de la sécurité des personnes.

Elles s'adressent aux élus et agents des collectivités locales, aux salariés des entreprises de travaux publics de l'Essonne.

Ainsi, ERDF Essonne a organisé en 2014 huit sessions sur lesquelles se sont répartis une centaine de participants.



Votre contact :

Nathalie BOUET

☎ 01 69 13 24 10

Prudence sous les lignes : restons à distance

Agriculteurs, professionnels du bâtiment, loueurs d'engin, amateurs de sports et de loisirs, pêcheurs **quelle que soit votre activité, ne touchez jamais 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. Pour cette raison, il ne faut pas approcher un objet, quel qu'il soit, trop près d'une ligne.

EN SAVOIR PLUS
www.sousleslignes-prudence.fr



PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUES

Engins de grande hauteur
 Déchargement et stockage de produits
 Peinture, couverture, manutention sous
 les toits
 Parapente
 ULM
 Deltaplane
 Aviation de tourisme
 Cerf-volant
 Pêche
 Nacelle

CONSEILS PRÉCONISÉS

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 manœuvrer seul sous des lignes avec des engins de grande hauteur.



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

La contribution à l'économie locale et au soutien à l'emploi

ERDF, un soutien à l'économie locale

Le 11ème forum pour l'emploi du Val d'Orge, s'est tenu le 29 janvier 2014.

Lieu de rencontre et d'échanges avec plus de 130 exposants et 7 000 visiteurs, cet événement organisé par la CAVO (Communauté d'Agglomération du Val d'Orge) a remporté un vif succès.

La direction territoriale d'ERDF Essonne était présente à ce rendez-vous incontournable au service de l'emploi sur le département, l'occasion d'affirmer son implication dans le développement de l'activité économique locale.

En 2014, ERDF a recruté 28 essonnien(ne)s et a encadré 21 essonnien(ne)s en alternance.



Le 29 janvier 2015, les Présidentes et Présidents des associations essonnien(ne)s **Lancement, Action Emploi et Abeilles Aide & Entraide** ont renouvelé avec ERDF, les conventions de partenariat pour l'année 2015 portant sur la surveillance des chantiers. En 2014, ce partenariat s'est traduit par la vérification de la qualité de 575 chantiers de raccordement sur l'ensemble du département tout en permettant à des personnes en insertion de retrouver la voie de l'emploi durable.

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.

Le 29 janvier 2015, Jean-Pierre Ombret, directeur du centre EPIDE de Brétigny-sur-Orge et Jérôme Lenoir, Directeur Territorial Essonne ont signé une convention de partenariat pour l'année 2015. L'Etablissement Public d'Insertion de la Défense (EPIDE), qui compte 18 entités en France, est placé sous la tutelle des Ministères de la Défense, de la Ville et de l'Emploi. Il accompagne des jeunes de 18 à 25 ans dans la réussite de leur projet social et professionnel grâce à un parcours adapté et individualisé axé sur l'acquisition des comportements fondamentaux citoyens.



Autres actions de partenariat

ERDF partenaire de la 101ème édition du Tour de France



Le 27 juillet 2014, la dernière étape du Tour de France partait d'Evry.

Un challenge sportif solidaire était organisé sur le stand au profit de l'association « Habitat et Humanisme Ile-de-France » qui agit en faveur du logement et de l'insertion des personnes en difficultés.

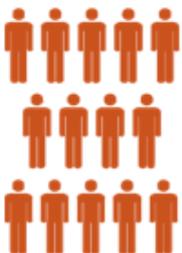
Un chèque de 884 euros a été remis par Stéphan PAGES, Directeur Régional ERDF Ile-de-France Est au responsable de l'association « Habitat et Humanisme Ile-de-France » antenne d'Evry.

En 2014, le Territoire ERDF Essonne était membre du jury des Trophées de la Découverte Professionnelle de Quincy-Sous-Sénart. Les élèves de 3ème du collège Paul Fort de Montlhéry, dont ERDF est partenaire, ont remporté le trophée d'argent grâce à leur présentation sur les mutations dans les transports. Le véhicule électrique faisait naturellement partie de leur exposé.



Le 24 Novembre 2014, à l'occasion de la semaine de l'industrie : le territoire 91 et l'AMEPS (Agence de Maintenance et Exploitation des Postes Sources) ont organisé la visite du poste source BIRON, près de Dourdan pour les élèves de BTS électrotechnique du Lycée Geoffroy-Saint-Hilaire d'Etampes.

La contribution à l'économie locale



1 800 personnes travaillent pour ERDF en IDF EST



28 recrutements d'Essonniens ont eu lieu en 2014



21 alternants issus du département ont intégré ERDF



572 000 clients particuliers et professionnels



11 000 Km de réseau de distribution d'électricité exploité et développé



8 sites en Essonne pour 450 agents



17 postes-sources



396 entreprises ont travaillé pour ERDF en 2014, pour un montant total de

53,3 millions d'Euros de chiffre d'affaires

A.1.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

A la maille DIR, nous avons dépensé 7,5 M€ pour des travaux Article 8 et 14,9 M€ pour des dépenses liées à l'environnement.

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2013	2014
En agglomération	99 %	93 %
Hors agglomération	100 %	100 %
En zone classée		
Total	99 %	94 %

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

Pour l'année 2014, il n'y a pas eu de contribution au titre du financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux, l'autorité concédante maître d'ouvrage n'ayant pas fait valoir de projet.

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

Le 6 mars 2015, l'inauguration de la fin des travaux d'enfouissement de réseaux sur la RD82 entre les villes de Saint-Sulpice-de-Favières, Souzy-la-Briche et Villeconin a marqué l'aboutissement d'une coopération exemplaire entre les élus, le Conseil Général de l'Essonne, les services de l'état, et ERDF.

Dans ce secteur protégé, un travail d'intégration conséquent a été réalisé avec le concours des Architectes des Bâtiments de France, et de la commission des sites.



Avant



Après

Mobilité électrique



Pour réduire son impact carbone et contribuer au déploiement à grande échelle des voitures électriques dans toute la France, le parc automobile d'ERDF accueille 50 nouveaux véhicules électriques dans sa flotte de « voitures bleues ».



Chaque année, les équipes d'ERDF parcourent 22 millions de kilomètres sur les routes d'Ile-de France, pour dépanner les clients, mettre en service l'électricité, réparer les lignes, etc.

D'ici 2016, ERDF disposera de 390 véhicules électriques au total dans sa flotte francilienne (350 Renault Kango ZE et 40 Smart) soit une économie globale de 470 tonnes de CO2 chaque année.

A SAVOIR

Ces véhicules ont une autonomie d'environ 120 km et sont particulièrement adaptés à l'usage des techniciens clientèle d'ERDF, qui parcourent environ 40 km par jour.

Ils représentent à eux seuls une économie annuelle de CO2 de plus de 60 tonnes, ce qui correspond à la quantité moyenne de CO2 que rejette un ménage français en 12 ans et demi.



Un véhicule 100 % électrique conçu et fabriqué en Essonne. L'Unité Clients Fournisseurs IDF Est et le Territoire Essonne se sont intéressés de près à la F-City de la start-up France Craft Automobiles. Ils l'ont testée à Fontenay-Sous-Bois et Juvisy.

Verdict : bonne autonomie et tenue de route pour ce véhicule innovant et atypique mais des améliorations à apporter en termes de confort.

A.1.3 Perspectives et enjeux pour 2015

Salon du Véhicule Propre : nouvelle formule

Suite aux succès remportés ces deux dernières années, la troisième édition du salon du véhicule propre se tiendra du 29 au 31 mai 2015 à Sainte-Geneviève-des-Bois, Zac de la Croix Blanche.



Déploiement Linky



Le projet de loi sur « la transition énergétique pour la croissance verte » vise à réduire la facture énergétique de la France en faisant émerger un autre mode de production et de consommation notamment basé sur les énergies renouvelables, le véhicule électrique ou la maîtrise de l'énergie.



Pour ERDF, Linky est l'une des briques de ce nouveau mode de consommation. Les principaux avantages du futur compteur d'électricité seront de gagner du temps, de pouvoir payer sa facture à la consommation réelle et de mieux la comprendre ainsi que de résoudre plus rapidement les incidents. Linky sera installé gratuitement dans tous les foyers français d'ici 2021. Les premiers compteurs seront posés à la fin de cette année. Deux zones seront concernées par cette première vague en Essonne : la CAPS (40 000 clients) puis le secteur d'Evry (20 000 clients) à partir du second semestre 2016.

La mobilité électrique



Pour les collectivités, le développement des véhicules électriques suppose une bonne connaissance des flux de déplacement des véhicules pour adapter les emplacements au plus près des besoins. Il faut aussi prendre en compte la capacité du réseau électrique ERDF pour optimiser l'implantation et le coût global des bornes. ERDF apporte aux collectivités en charge de ce développement les conseils et l'accompagnement nécessaires. Une fois l'implantation décidée, ERDF peut proposer une offre multi-raccordement, qui simplifie les démarches avec un interlocuteur unique.

Bientôt un nouveau site ERDF à Courcouronnes



La Région IDF Est d'ERDF vise à optimiser son schéma d'implantation immobilière pour une performance économique et fonctionnelle. Ainsi, l'implantation d'une nouvelle base opérationnelle sur le territoire de Courcouronnes est prévue mi-2016.

Destiné à rapprocher les différents métiers (technique-clientèle, exploitation, ingénierie-raccordement, maintenance des postes-sources) intervenant au bénéfice des territoires au sein d'un nouveau bâtiment

fonctionnel situé au plus près des infrastructures de transport (RER, trois lignes de Bus, Autoroute A6 et deux Nationales), cette base opérationnelle comptera initialement 235 agents avec une capacité évolutive vers 300 postes de travail. Ce site deviendra de fait le plus important du département de l'Essonne, étant entendu que le site actuel de la ZAC de la Petite Montagne, fort de 76 agents, demeure en l'état. Cet équipement accueillera également une flotte de véhicules électriques.



Le Parc Naturel Régional du Gâtinais Français, lauréat de l'appel à projets « Territoire à Energie Positive pour la Croissance Verte »

Dans le cadre des projets « Territoire à Energie Positive pour la Croissance Verte » ERDF a signé une convention avec la Maison du Parc Naturel Régional du Gâtinais Français (PNR) à Milly-La-Forêt. Les principaux points de partenariat sont :



- la coordination des interventions techniques d'ERDF pour en minimiser l'impact sur la faune et la flore (notamment l'élagage, incluant une étude du possible recyclage des coupes de bois)
- la participation d'ERDF au groupe de pilotage du projet TEPCV « Village 0 carbone »
- l'insertion harmonieuse des ouvrages ERDF neufs et la résorption des dégradations sur les ouvrages existants

ERDF apportera en outre une aide au développement de la mobilité électrique sur le territoire du Parc, à travers la pose d'une première borne de recharge à la maison du PNR. Cette convention souligne l'attachement d'ERDF à être présent aux côtés des territoires ruraux et à les accompagner dans la préservation de leur environnement ainsi que dans leurs projets s'inscrivant dans le cadre de la transition énergétique.

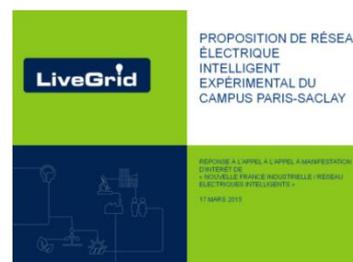
Réseaux Electriques Intelligents : Consortium Paris-Saclay

Le 17 mars 2015, les membres du consortium LiveGrid ont scellé symboliquement le pli contenant leur dossier de réponse à l'Appel à manifestations d'intérêt (AMI) pour la « Mise en place sur des campus universitaires d'un réseau électrique intelligent expérimental – plateforme d'innovation ».

S'il se réalise, ce projet établira les fondations pour faire du campus urbain de Paris-Saclay un pôle économique leader en Europe en matière de réseaux électriques intelligents (smart grids).

Le smart grid du campus de la plus grande Université d'Europe, l'Université Paris-Saclay (80 000 enseignants, étudiants et chercheurs) sera multi-énergie : un réseau électrique et un réseau de chaleur répondront aux besoins énergétiques des bâtiments du plateau. En s'appuyant sur cette infrastructure, le projet LiveGrid prévoit de développer un réseau intelligent expérimental permettant une gestion énergétique optimisée du campus. Recherches, inventions, développements seront partagés, confrontés et donneront lieu à simulations, essais grandeur nature, implémentation et industrialisation.

Ce mardi 5 mai, le processus de sélection a franchi une étape majeure, la réunion finale de délibération du comité d'évaluation a présélectionné le LiveGrid de Paris-Saclay pour la poursuite du processus.



Au plan national...

Instauration des 10 métropoles créées par la loi MAPTAM

Le 1^{er} janvier, sont instituées les dix métropoles (Toulouse, Lille, Nantes, Strasbourg, Rennes, Rouen, Grenoble, Montpellier, Brest et Bordeaux) créées par la loi de modernisation de l'action publique et d'affirmation des métropoles (loi MAPTAM) du 27 janvier 2014 qui a rendu automatique la transformation en métropole des intercommunalités de plus de 400 000 habitants se situant au centre d'une aire urbaine de plus de 650 000 habitants, ou étant des capitales régionales. A cette date, est également créée, la métropole de Lyon qui se substitue, en tant que nouvelle collectivités territoriale, sur son territoire au département du Rhône.

Projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République

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

Evolution du logo d'ERDF

ERDF a décidé de modifier son identité visuelle. Cette décision fait écho aux recommandations de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) contenues dans son rapport de décembre 2014 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel.

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

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

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

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 2014, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

La continuité de l'alimentation en électricité

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

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Département 91		
	2013	2014	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B département)	53	44	-20%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,5	0	
Dont incident sur le réseau de distribution publique	47	33,6	-30%
Dont incident Poste Source	1,9	3,5	+80,00%
Dont incident réseau HTA	35,5	23	-45%
Dont incident réseau BT	9,7	7,1	-30,00%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	5,5	10,5	+100,00%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ¹	52,1	39,4	-25%

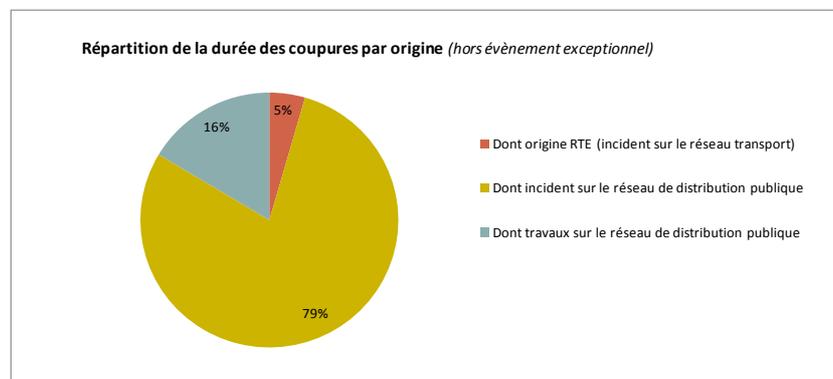
Critère B travaux : Les investissements en hausse sur le département ont provoqué une hausse du temps de coupure travaux, mais la pose de Groupes électrogènes et le recours aux équipes TST HTA ont permis d'en atténuer l'importance. La plus grande partie de l'augmentation est due à la mise hors tension des départs HTA du poste source Massy pour intervention des pompiers dans le cadre d'un incendie.

Critère B inc. HTA : La baisse de 45% sur cet item s'explique par deux facteurs prépondérants.

Les actions mises en œuvre, pour 20 % (renforcements, automatisation du réseau, élagage).

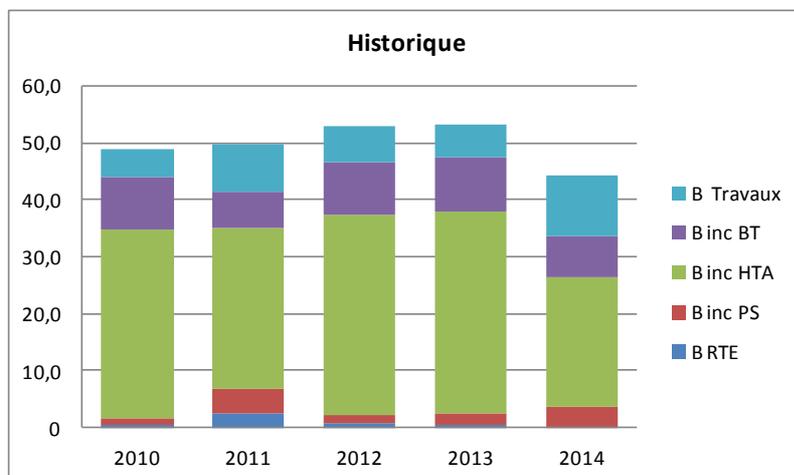
Les bonnes conditions climatiques de l'année 2014 (25%).

Critère B inc. BT : le temps de coupure BT profite aussi de l'hiver clément de 2014. Les investissements sur le réseau BT doivent permettre une diminution du temps de coupure BT (hors aléas) dans les années à venir.



¹ Conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 12/12/2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finaux alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

Evolution du critère B sur le département au cours des 5 dernières années



Le B incident BT en baisse : Le réseau BT sensible aux périodes froides a profité à plein de la douceur de 2014. Un programme d'investissement ciblé sur le réseau BT doit permettre l'amélioration de la qualité de fourniture basse tension (hors aléas)

Le B incident HTA maîtrisé : par la pose d'OMT (80 nouveaux OMT prévus en 2015 sur le département soit 1,6M€).

Les principaux évènements ayant influé en 2014 sur le critère B au périmètre du département

Pas d'évènement majeur sur le département, hormis un incident au Poste Source Massy en février.

Au niveau national, l'année 2014 a été marquée par plusieurs évènements climatiques significatifs (tempêtes sur la Bretagne et des orages suivis d'inondations à l'automne).

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

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

Au regard de ces bons résultats, ERDF poursuivra en 2015 la politique d'investissements et de maintenance sur le réseau concédé qu'elle a engagée depuis plusieurs années.

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

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

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	766	92	-88,0%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	728	316	-56,6%

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.

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

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

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

Clients BT Mal Alimentés	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	293	182	-37,9%
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,7%	0,4%	-39,6%

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

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

Sur le réseau, la politique d'investissement en HTA privilégie le renouvellement des câbles sur les tronçons les plus incidentogènes et a permis d'éliminer 200 km de câbles papier imprégné d'ancienne technologie ainsi que la poursuite du plan d'automatisation des réseaux avec 400 organes de manoeuvres télécommandés



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

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

Investissements ERDF (en k€)	Concession	
	2013	2014
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	2 100	1 545
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	1 292	2 774
2.1 Performance du réseau	686	2 387
Dont renforcement	83	13
Dont climatique	0	0
Dont modernisation	529	2 287
Dont moyens d'exploitation	74	87
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	606	386
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	291	0
Dont sécurité et obligations réglementaires	38	279
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	277	107
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	5	7
Total (en k€)	3 397	4 326
Dont investissements postes sources	20	1 817

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

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.

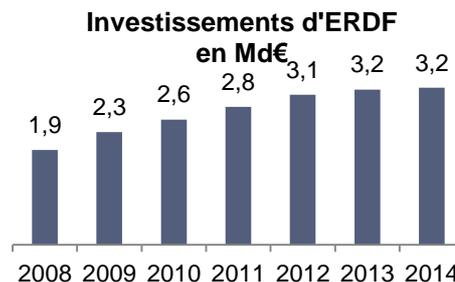


Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF sur les postes sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession :

Investissements ERDF (en k€)	2014
Poste source COQUIBUS situé à EVRY	7,05
Poste source LESURCQ situé à LIEUSAIN	5,75



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



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

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

Les principaux travaux réalisés par ERDF sur votre concession sont repris en annexe 1.



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

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

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Région ERDF	
	2013	2014
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	2 725	4 382

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Département 91	
	2013	2014
Longueur de réseau traité (en km)	20,120	87,660
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	116,65	575,9



Politique d'élagage HTA et BT :

Pré-zonage :

La méthode utilisée consiste, dans un premier temps, à partir de photos aériennes, à faire le recensement des secteurs où le réseau aérien HTA se situe à proximité de la végétation (tronçons ou points particuliers). C'est la phase dite de **pré-zonage** pour les réseaux HTA. Il n'y a pas de pré-zonage pour la BT. La fréquence de mise à jour de la cartographie de pré-zonage est fixée à 5 ans et peut être ajustée jusqu'à 10 ans.

Le dernier pré-zonage date de 2008 (début de la mise en œuvre de la nouvelle politique). Il est prévu une réactualisation début 2014.

Inventaires HTA et BTA :

L'opération suivante consiste, dans le périmètre de ces secteurs pré-zonés en HTA, à repérer et à lister les tronçons de végétation et les points particuliers (haies, arbres isolés) qui doivent faire l'objet d'un élagage à court terme pour respecter en permanence les prescriptions de l'arrêté technique.

C'est la phase dite **d'inventaires pour les réseaux HTA et BT**.

L'inventaire est réalisé en visite à pied par départ pour la HTA et par commune pour la BT.

Périodicité :

Pour la HTA tous les ans

Pour la BTA tous les 2 ans pour le réseau nu et tous les 4 ans pour le réseau PRC

A.2.3 Perspectives et enjeux

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

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

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





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

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

La 3^{ème} conférence départementale en Essonne s'est tenue le 30 janvier 2015. Elle a été l'occasion pour ERDF de réaffirmer sa volonté d'accompagner le développement du territoire par l'adaptation du réseau à la demande croissante en électricité et d'améliorer la qualité de la desserte en garantissant le meilleur service au moindre coût. A ce titre, il s'agit de maintenir un volume d'investissement élevé. C'est pourquoi les investissements d'ERDF ont été de 39 M€ en 2013 et s'élèvent à une prévision de 49.4 M€ en 2015, soit une hausse de près de 27% dont 17.7 M€ prévus pour la seule performance du réseau.

A ces investissements s'ajoutent les dépenses de maintenance lourde et d'exploitation courantes telles que l'entretien des ouvrages, le dépannage des appareillages, ou encore l'élagage.

Compte-tenu de leur apport au territoire, ces investissements sont réalisés par ordre de priorité décroissante sur les postes sources, le réseau HTA, puis le réseau BT.

En ce qui concerne les postes sources, afin de faire face au développement du plateau de Saclay, un nouveau poste est en projet à Saclay et devrait être mis en service en 2018 pour un coût global estimé à 37 M€.

Quant aux investissements sur le réseau HTA, ils se déclinent en deux priorités :

1. **Accompagner le développement du territoire en adaptant la puissance installée et la capacité d'accueil** aux besoins présents et à venir afin de répondre aux enjeux du territoire.
2. **Améliorer la qualité de la desserte en :**
 - **Accroissant la réactivité** par l'accélération de la remise en service (notamment grâce à l'automatisation des réseaux permettant des manœuvres à distance) ;
 - **Améliorant la fiabilité** par la diminution du nombre d'incidents par la maintenance et le renouvellement ciblé des ouvrages les plus incidentogènes ;
 - **Renforçant la structure du réseau** par la diminution du nombre de clients affectés par un incident en particulier sur le réseau HTA (dédoublage d'artères, changement de tension...).

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

Au cours des années à venir, la stratégie d'investissement d'ERDF HTA et BT prévoit la poursuite de l'automatisation du réseau, le renforcement des tronçons en contrainte, le renouvellement des tronçons à risque et la rénovation des postes de distribution publique.

L'année 2014 a été le début d'un large chantier de sécurisation et de fiabilisation des postes sources en zone urbaine dense pour ERDF. En réduisant le risque de défaillance des postes sources et en garantissant la reprise d'une poche de réseau par une autre (travaux HTA), ERDF investit pour limiter le risque d'incident d'ampleur sur l'ensemble des zones denses de la région parisienne.

Investissements équivalents entre 2013 et 2014 (26,5 M€).

- Dynamique similaire à 2013 sur les investissements liés aux **raccordements** des utilisateurs et aux **déplacements d'ouvrages** liés à des demandes de tiers consacrés à ces dépenses avec environ 14M€ sur le département (partie gérée par la DR IDF Est).
- Afin de gérer les demandes croissantes du réseau, ERDF a investi près de 2,3 M€ sur du **renforcement** de réseau à la fois en sources, en haute tension et en basse tension (*baisse par rapport à l'an dernier du à la baisse des dépenses sources sur ce volet*).
- Afin d'améliorer la **qualité de la desserte**, ERDF a investi près de 7,6 M€ (en hausse) sur le département : remplacement et renouvellement de réseau (avec 2M€ dédié au réseau HTA souterrain incidentogène), automatisation des réseaux afin de faciliter la reprise du réseau en cas d'incident (pose d'organe de manœuvre télécommandés). En plus de ces 7,6 M€, 1,3 M€ ont été dédié aux **rénovations des postes de distribution publique** afin de réduire les risques en terme de sécurité mais aussi à des fins de fiabilisation du matériel ancien.
- Le reste des investissements sur le département ont été consacrés aux obligations réglementaires et aux dépenses liées à l'article 8 (1,3 M€) ainsi qu'aux dépenses d'outillage.

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

- fiabilisation d'un poste sur Corbeil sur Essonnes: 520 k€
- mise en conformité sur la commune de Grigny: 128 k€
- rénovation et augmentation de puissance sur la commune d'Itteville: 1 247 k€
- augmentation de puissance sur la commune de La Norville: 320 k€
- fiabilisation, rénovation et augmentation de puissance sur la commune des Ulis: 1 260 k€
- création d'un poste source sur la commune de Saclay: 864 k€
- fiabilisation, rénovation et augmentation de puissance sur la commune de Villiers Le Bacle: 1 606 k€

Perspectives pour 2015 : un investissement total de 9 M€ avec la fiabilisation et l'augmentation de puissance de quatre postes sur les communes de Itteville, Les Ulis, Grigny et Morigny pour 7 850 k€



A.3 La proximité avec les clients

A.3.1 Une nouvelle politique Clients

En 2015, ERDF met en place, pour les trois années à venir, sa politique Clients avec la volonté de placer la satisfaction des clients au cœur d'une relation nouvelle et modernisée.

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

Il s'agit pour ERDF d'être non seulement exemplaire dans l'exercice de la mission qui lui a été confiée mais également de moderniser le service offert à ses clients, en particulier en utilisant l'ensemble des canaux de communication disponibles pour une meilleure prise en compte de leurs demandes. ERDF développe ses actions avec un souci permanent d'efficacité économique.

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

Un Espace Collectivités Locales

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

Il contribue à fluidifier les échanges d'ERDF avec les acteurs des territoires et soutient le travail de proximité réalisé par les directeurs territoriaux et les interlocuteurs privilégiés ERDF qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.

« ERDF à votre écoute »

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

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

Cette démarche, qui a été expérimentée avec succès sur la région Rhône-Alpes-Bourgogne, est aujourd'hui déployée sur l'ensemble du territoire. En effet, l'expérience conduite sur cette région montre que dans plus de 99 % des cas, une réponse est apportée au client dans les 48 heures. Par ailleurs, suite à la réponse apportée, aucun des clients concernés n'a transformé sa demande en réclamation auprès d'ERDF.

Une plaquette a été créée et est désormais distribuée par chaque Direction Régionale aux clients entreprises, et l'application ERDF à mes côtés a été lancée et propose les numéros utiles en cas de dépannage, raccordement ou toutes autres demandes.

L'accueil des fournisseurs d'électricité

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

Service client d'ERDF

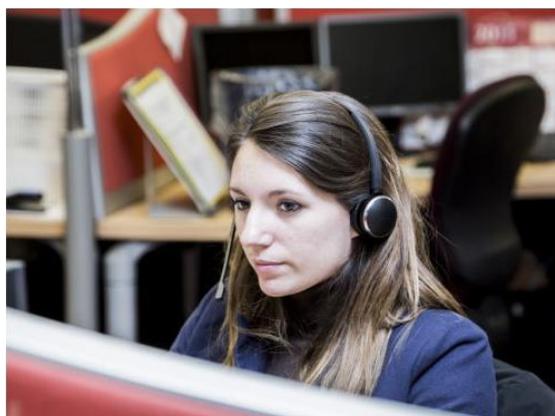
ERDF met à la disposition de ses clients différents numéros de téléphone selon leur profil et la nature de leurs demandes (raccordement, production d'électricité ou toute autre problématique hors urgence et dépannage). Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux Numéros Cristal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

- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 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**. Nota : cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur.
- Enfin, les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2013	2014
Accueil Distributeur*	80,8%	83,5%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	87,8%	89,3%
Accueil Producteurs d'électricité	91,3%	93,4%
Accueil Acheminement	96,2%	95,8%

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



Urgence Dépannage

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre l'accueil « Dépannage Électricité » d'ERDF 24h/24 et 7j/7 au 09 72 67 50 91.

Au plan national, le taux d'accessibilité des Centres d'Appels Dépannage (CAD) s'est significativement amélioré depuis 2012 (+ 10 points entre 2012 et 2014) en raison notamment d'une mutualisation des moyens de l'ensemble des régions d'ERDF. Par ailleurs, le nombre d'appels reçus par les CAD a diminué en



2014 (- 14 % d'appels par rapport à 2013), cette tendance pouvant s'expliquer par une moindre occurrence en 2014 des phénomènes atmosphériques ayant un impact sur les réseaux.



Accessibilité des CAD	Région ERDF	
	2013	2014
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage (en %)	89,9%	96,7%
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage	395 546	303 162
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	106 627	98 159

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

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

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 2014 consolidés au niveau national font ressortir une hausse du taux de satisfaction globale pour les particuliers (et une stabilité pour les professionnels) qui traduit une très bonne appréciation par les clients des actions de relève et de raccordement.

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

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	Résultat national 2014	Résultat 2014 Département
Clients « Particuliers »	93,2%	93,8%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,6%	91,6%

Le niveau de satisfaction des clients particuliers et professionnels progresse en 2014 sous l'impulsion essentiellement de la relève (93% de clients satisfaits) et de la MES C5 sur le segment des Particuliers. Les clients apprécient la compétence et le professionnalisme des agents de ERDF (appel confirmation de rendez-vous, qualité de l'intervention...). Toutefois, les délais d'interventions, bien que majoritairement dans les délais catalogue, sont jugés trop long par les clients. Le manque de coordination entre fournisseurs et distributeur pénalise également ERDF sur cet indicateur.

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

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	Résultat national 2014	Résultat 2014 Département
Clients « Particuliers »	88%	89,5%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	85,1%	88,4%

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

Concernant les travaux de raccordement, les clients sont satisfaits de la prestation de ERDF, que ce soit la qualité de l'étude préalable ou le professionnalisme des intervenants ERDF à tout niveau (étude, travaux, propreté du chantier). Les clients déclarent toutefois peiner à joindre un interlocuteur et soulignent les délais parfois longs entre les différentes étapes de la vie de leur chantier. Le respect du délai et de la date de mise en service est le point majeur sur lequel les clients (Particuliers comme professionnels) sanctionnent ERDF.



Concernant les clients « professionnels » :

Des efforts ont été fait sur la clarté de la proposition (97% de clients satisfaits vs 92% en 2013 et l'adéquation de celle-ci aux besoins des clients ainsi que sur l'étape même de la mise en service (90% en 2014 vs 77% en 2013). Les informations données sur le suivi du dossier ont aussi permis une meilleure satisfaction (+7pts / 2013). ERDF a su améliorer la compatibilité entre les dates de travaux des clients et leurs dates d'emménagement souhaitées (+9pts / 2013)

Concernant les clients « particuliers » :

Une satisfaction globale en progression : +3pts / 2013

87% des particuliers ayant demandé un raccordement sont satisfaits de la prestation d'ERDF. Parallèlement la proportion de particuliers « très satisfaits » est de 41% - un score en hausse de 5pts par rapport à 2013.

La satisfaction globale portée par les travaux de raccordement : L'étape des travaux est satisfaisante pour presque 9 particuliers sur 10. 7 items sur 10 sont en hausse, à savoir : Le respect du rendez-vous donné pour l'étude préalable, le respect du ou des rendez-vous fixés pour les travaux, le professionnalisme des intervenants, le respect du délai de réalisation des travaux, les informations données par ERDF ou l'entreprise mandatée durant les travaux, la compatibilité entre les dates de travaux et votre date d'emménagement souhaitée et la qualité des travaux, c'est-à-dire du rendu final. Les informations données sur le suivi du dossier satisfont les particuliers (87%). Cet indicateur est en hausse de 3 pts grâce plus particulièrement au respect de la date de mise en service souhaitée et de la coordination des différents interlocuteurs.

La gestion des réclamations

ERDF a poursuivi en 2014 sa démarche d'amélioration de la gestion des réclamations, en recherchant en particulier une meilleure homogénéité dans le traitement des réponses et une plus grande réactivité. Il en résulte un meilleur taux d'accessibilité et une meilleure qualité de réponse (plus pertinent).

Une meilleure réalisation des gestes métiers a également été un autre axe principal de progrès retenu en 2014. Il explique l'évolution à la baisse du nombre de réclamations qui s'est accélérée en 2014 (- 6 % entre 2012 et 2013, - 14 % entre 2013 et 2014).

Le délai de réponse aux réclamations

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

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

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

Réponse aux réclamations (en %)	Concession	
	2013	2014
Taux de réponse sous 15 jours*	70,7%	90,3%

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

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2013	2014
Raccordements	5,3%	4,4%
Relève et facturation	39,5%	51,4%
Accueil	1,3%	1,2%
Interventions techniques	25,7%	21,7%
Qualité de la fourniture	28,2%	21,3%
Total	100,0%	100,0%

Le délai de réponse aux réclamations a fortement progressé avec 91% des réponses envoyées aux clients dans un délai inférieur à 15 jours.

Les clients sont de plus en plus sensibles aux services autour de la relève et de la facturation. Les erreurs de relève génèrent de l'insatisfaction chez les particuliers comme chez les petits professionnels. Une action phare a été menée pour déployer et porter auprès des équipes le guide de traitement des anomalies de relève afin d'éradiquer la cause majeure de ces erreurs avant un nouveau cycle de relève. En parallèle, des actions de sensibilisation sont menées auprès des prestataires, notamment dans le cadre du renouvellement des marchés. Enfin, des actions sont mises en place pour relever les index de consommation auprès des clients absents depuis plusieurs cycles de relève et éviter ainsi, des estimations trop éloignées de la réalité.



Le Service National des Utilisateurs du Réseau d'ERDF traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre des instances d'appel de second niveau et des saisines et recommandations du médiateur national de l'énergie et des médiateurs des fournisseurs. Il assure avec ceux-ci une relation suivie.

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



A.3.3 Faciliter les démarches de raccordement

En 2014, « ERDF Connect, votre espace raccordement », un espace internet accessible depuis le site erdf.fr, a été déployé sur toutes les régions. Il est mis à disposition des clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement.

Ce service est proposé pour les demandes de raccordement en basse tension (BT) des installations d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Aujourd'hui, plus de 50 % des demandes de raccordement des clients sont effectuées directement sur l'espace « ERDF Connect ».

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

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

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

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

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

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

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

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	97,9%	96,6%	-1,4%

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

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



A.3.4 Perspectives et enjeux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

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

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

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

Produits détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Recettes d'acheminement	2	16 956	15 956
Dont clients HTA		3 059	3 140
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		12 275	10 659
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		2 172	2 244
Dont autres		-550	-88
Recettes de raccordements et prestations		1 054	1 165
Dont raccordements	3	742	841
Dont prestations	4	312	324
Autres recettes	5	466	421
Chiffre d'affaires		18 475	17 542
Autres produits		1 701	2 878
Production stockée et immobilisée	6	939	2 317
Reprises sur amortissements et provisions	7	700	464
Autres produits divers	8	63	97
Total des produits		20 176	20 421

Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		7 649	8 108
Accès réseau amont	9	3 528	3 172
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	1 435	1 174
Redevances de concession	11	108	92
Autres consommations externes	12	2 578	3 669
Impôts, taxes et versements assimilés		1 010	963
Contribution au CAS FACE	13	593	574
Autres impôts et taxes	14	417	389
Charges de personnel	15	2 776	2 919
Dotations d'exploitation		2 940	2 963
Dotation aux amortissements DP	16	1 400	1 496
Dotation aux provisions DP	17	303	281
Autres dotations d'exploitation	18	1 237	1 185
Autres charges	19	618	539
Charges centrales	20	503	575
Total des charges		15 496	16 068

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Montant	21	2 816	2 909

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	22	1 864	1 444



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 (AMEPS) ou des Agences de Conduite du Réseau (ACR) qui interviennent sur plusieurs départements.

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

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

On distingue trois niveaux de données :

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

Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

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

Les recettes d'acheminement comprennent :

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

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

Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

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

Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS

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

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

Note 5 - AUTRES RECETTES

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

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

Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

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

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

Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

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

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



Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

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

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

Note 9 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

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

Les charges d'accès au réseau de transport géré par RTE sont réparties par DIR en fonction de la consommation des clients sur le territoire de la concession.

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

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

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

Note 11 - REDEVANCES DE CONCESSION

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

Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

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

Les redevances d'occupation du domaine public versées aux communes composant chaque concession leur sont désormais directement affectées.

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

Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

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

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

Ainsi, la valeur indiquée dans le tableau est la quote-part de la contribution ERDF au CAS FACE ventilée selon la formule suivante : (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en 2013) + (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 2013).

Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs locaux suivants : cotisation foncière des entreprises (CFE), contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE), taxes foncières et imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER). Ne figurent pas dans ce poste, ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

La CFE et les taxes foncières sont désormais imputées directement sur les concessions concernées. Les autres charges enregistrées dans ce poste sont réparties au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

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

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

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

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

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

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



Note 16 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

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

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession. Toutefois, les dotations aux amortissements DP liées à l'amortissement accéléré des compteurs C2-C4 ont été réparties au prorata du nombre de clients concernés.

Note 17 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

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

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

Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

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

Note 19 - AUTRES CHARGES

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

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

Note 20 - CHARGES CENTRALES

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF.

Ce poste agrège des charges de différentes natures (notamment : consommations externes et charges de personnel) qui suivent les principes de répartition énoncés ci-dessus.

Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

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

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

La contribution à l'équilibre exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ERDF.

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

Bien qu'elle ne soit ni un montant comptable, ni un flux financier, la valeur de la contribution à l'équilibre représente le lien essentiel entre les concessions qu'est l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

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

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

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

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

Produits à répartir	Mode d'affectation principale pour la concession	Part affectée directement à la concession	Montant réparti (k€) (*)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	15 988	-33	0,7%
Raccordements	Affectation directe à la concession	841	1	0,7%
Prestations	Affectation directe à la concession	318	6	0,7%
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	9	413	0,7%
Autres produits				
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	2 109	208	0,7%
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	0	464	0,7%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	0	99	0,7%

Charges à répartir	Mode d'affectation principale pour la concession	Part affectée directement à la concession	Montant réparti (k€) (*)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	0	3 172	0,8%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	0	1 174	0,8%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	92	0	0,0%
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients (sauf la RODP)	2	3 667	0,7%
Impôts Taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	520	54	0,8%
Autres impôts et taxes	Affectation directe à la concession (taxe foncière, CFE). Au prorata du nombre de clients (CVAE, IFR et autres)	55	334	0,7%
Charges de personnel	Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients	0	2 919	0,9%
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	1 477	28	0,5%
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	279	0	0,9%
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	0	1 185	0,7%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	0	540	0,7%

Calcul de la contribution à l'équilibre

Quote-part résultat d'exploitation avant impôt

Réparti à 100 % au prorata du chiffre d'affaires acheminement

Contribution à l'équilibre

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

N/A = Non Applicable

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

A.4.2 Les informations patrimoniales

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

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

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

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2014

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	14 754	7 699	7 055	24 806	6 539
Dont aérien	374	268	106	701	209
Dont souterrain	14 380	7 432	6 948	24 105	6 330
Canalisations BT	17 295	7 305	9 990	25 283	4 263
Dont aérien	2 217	1 379	838	4 297	1 340
Dont souterrain	15 078	5 925	9 152	20 987	2 923
Postes HTA/BT	6 189	3 838	2 351	9 276	1 987
Autres biens localisés	549	285	264	665	67
Branchements/ Colonnes montantes	16 803	5 553	11 250	21 412	1 479
Comptage	2 643	1 778	865	2 643	0
Transformateurs HTA/BT	2 031	1 217	814	2 865	394
Autres biens non localisés	74	60	15	81	2
Total	60 339	27 736	32 603	87 032	14 731

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2014, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.



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

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

Mode et durées d'amortissement :

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

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

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

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

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

Les travaux se sont poursuivis en 2013 et 2014 sur les canalisations Basse Tension souterraines et ont conduit au maintien, à ce stade, de la durée de vie de 40 ans pour cette technologie récente. Les études seront reprises ultérieurement lorsqu'ERDF disposera d'un recul historique plus conséquent. Les travaux sont en cours de finalisation sur les canalisations souterraines Moyenne Tension (HTA).

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

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

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2014 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2014 pro-forma	Apports ERDF nets	Mises en service Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2014
Canalisations HTA	14 688	94	11	39	14 754
Dont aérien	374	0	0	0	374
Dont souterrain	14 314	94	11	39	14 380
Canalisations BT	16 756	429	165	55	17 295
Dont aérien	2 215	24	3	26	2 217
Dont souterrain	14 541	405	161	29	15 078
Postes HTA/BT	6 066	149	0	26	6 189
Autres biens localisés	462	87	0	0	549
Branchements/ Colonnes montantes	15 508	1 139	269	112	16 803
Comptage	2 605	76	0	38	2 643
Transformateurs HTA/BT	2 029	19	2	19	2 031
Autres biens non localisés	76	1	0	3	74
Total	58 190	1 994	446	292	60 339

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

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

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

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

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

Synthèse des passifs de concession

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

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	31 684	32 603	2,9%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	18 352	18 924	3,1%

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

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

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	9 771	10 272	5,1%

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

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

Montant des droits du concédant (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	23 102	23 950	3,7%

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

Provision pour renouvellement (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Provision	14 895	14 731	

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

A.4.3 Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

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

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

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

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

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

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

Montants des parts R1 et R2 (en €)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Part R1	18 270	18 753	2,6%
Part R2	90 177	73 694	-18,3%

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



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

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

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2014 au département de l'Essonne est de 46 k€.

La participation au titre de l'article 8

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

Montant de la participation (en €)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Article 8 « travaux environnement »	0	0	-

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



1. Les indicateurs de suivi de l'activité	64
1.1 Le réseau et la qualité de desserte	64
Situation globale du réseau au 31/12/2014	64
Les ouvrages mis en service en 2014	65
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	66
Les départs en contrainte de tension	67
1.2 Le raccordement des clients	68
Le raccordement des consommateurs	68
Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA	68
L'envoi des devis de raccordement	68
Le raccordement des producteurs	69
1.3 La qualité des relations et des services	70
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	70
Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau	70
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014	71
2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs	71
2.2 Les travaux au service de la performance du réseau	71
2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires	72
3. Vos interlocuteurs chez ERDF	73

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2014

Réseau HTA (en m)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Réseau souterrain	291 659	293 194	0,5%
Réseau torsadé	1 228	1 228	0,0%
Réseau aérien nu	13 557	13 569	0,1%
Réseau total aérien	14 785	14 797	0,1%
Total réseau HTA	306 444	307 991	0,5%
Taux d'enfouissement HTA	95,2%	95,2%	

Postes HTA/BT (en nb)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Postes type rural	0	0	-
Postes type urbain	396	405	2,3%
Total postes HTA/BT	396	405	2,3%
Dont postes sur poteau	10	10	0,0%
Dont postes cabines hautes	5	5	0,0%
Dont postes cabines basses	240	240	0,0%
Dont autres postes	141	150	6,4%

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)	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Réseau souterrain	323 651	329 866	1,9%
Réseau torsadé	87 902	87 335	-0,6%
Réseau aérien nu	34 826	32 949	-5,4%
Dont fils nus de faibles sections	0	0	-
Réseau total aérien	122 728	120 284	-2,0%
Total réseau BT	446 379	450 150	0,8%
Taux d'enfouissement BT	72,5%	73,3%	

Départs alimentant la concession	2013	Concession	2014
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)		23	23
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	3		1

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

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

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

Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
≤ 10 ans	41	66	55
> 10 ans et ≤ 20 ans	41	73	63
> 20 ans et ≤ 30 ans	88	144	113
> 30 ans et ≤ 40 ans	58	13	52
> 40 ans	80	154	122

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 2014

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

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2013	2014
Souterrain	2 834	1 596
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
Total	2 834	1 596
Dont pour information		
<i>Extension</i>	1 343	1 198
<i>Renouvellement²</i>	958	36
<i>Renforcement</i>	533	362

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2013	2014
Souterrain	5 729	3 216
Torsadé	389	363
Aérien nu	0	0
Total	6 118	3 579
Dont pour information		
<i>Extension</i>	5 241	2 839
<i>Renouvellement</i>	615	740
<i>Renforcement</i>	262	0

² L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	12,1	8,8	-27,4%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,6	0,0	-100,0%
<i>Dont réseau souterrain</i>	8,8	6,2	-30,0%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	17,5	9,8	-44,1%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,5	1,8	-27,9%
<i>Dont réseau souterrain</i>	10,1	5,6	-44,9%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	115	71	-38,3%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	40	29	-27,5%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	14	20	42,9%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	11	13	42,9%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	3	7	133,3%
Temps moyen	3	5	46,6%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	766	92	-88,0%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	766	0	-100,0%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	0	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	2 971	829	-72,1%
<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>	1 026	0	-100,0%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	728	316	-56,6%

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

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

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,0	0,5	-46,9%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,7	0,4	-37,0%

Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension (en %)	2013	Concession	
		2014	
Taux de départs BT > 10 %	0,1%	0,0%	
Taux de départs HTA > 5 %	0,0%	0,0%	

1.2 Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

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

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

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	164	133	-18,9%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	143	116	-18,9%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	0	0	-
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	21	17	-19,0%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	20	19	-5,0%
En HTA	0	0	-

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

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

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Concernant les branchements simples	87	52	-40,1%

L'envoi des devis de raccordement

Dans le cadre de la mise en place en 2014 de la nouvelle procédure de raccordement des clients consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans extension de réseau, le délai de transmission du devis au demandeur est au maximum de 3 mois lorsque les dispositions concernant l'anticipation du raccordement ont été mises en œuvre, et de 10 jours ouvrés dans les autres cas. Le délai moyen constaté pour l'ensemble de ces raccordements est de 19 jours ouvrés.

Pour le raccordement d'installation de production de puissance inférieure à 3 kVA à partir d'énergie renouvelable, le délai d'envoi du devis est au maximum d'un mois calendaire. En 2014, le délai moyen constaté est de 27 jours.

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

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

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	86,5%	48,3%	-38,2%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	6	16	150,3%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	90,0%	100,0%	10,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	15	11	-21,8%

Le raccordement des producteurs

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

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

Raccordement d'installations de production individuelles neuves réalisés	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	10	3	-70,0%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	0	-

1.3 La qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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

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

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

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2013	2014
Clients « Particuliers »	93,0%	93,8%
Clients « Professionnels »	91,3%	91,6%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région ERDF	
	2013	2014
Clients C2-C4 (BT et HTA)	82,4%	86,0%
Clients « Entreprises » CARD HTA	86,4%	97,9%

Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau

Prestations et interventions techniques (en %)	Région ERDF	
	2013	2014
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	96,6%	97,5%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,8%	99,4%

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

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014

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

2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
MENNECY	Raccordement des consommateurs et des producteurs	42,18k€
CORBEIL-ESSONNES	Raccordement des consommateurs et des producteurs	40,74k€
CORBEIL-ESSONNES	Raccordement des consommateurs et des producteurs	24,67k€
MENNECY	Raccordement des consommateurs et des producteurs	29,42k€
CORBEIL-ESSONNES	Raccordement des consommateurs et des producteurs	24,22k€
ECHARCON	Raccordement des consommateurs et des producteurs	30,56k€
CORBEIL-ESSONNES	Raccordement des consommateurs et des producteurs	49,32k€
CORBEIL-ESSONNES	Raccordement des consommateurs et des producteurs	37,18k€
MENNECY	Raccordement des consommateurs et des producteurs	186,33k€
SAINTRY-SUR-SEINE	Raccordement des consommateurs et des producteurs	38,53k€
CORBEIL-ESSONNES	Raccordement des consommateurs et des producteurs	25,72k€

2.2 Les travaux au service de la performance du réseau

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
CORBEIL-ESSONNES	Modernisation des réseaux	48,26k€
ITTEVILLE	Modernisation des réseaux	68,21k€
ITTEVILLE	Modernisation des réseaux	99,90k€
CORBEIL-ESSONNES	Modernisation des réseaux	47,01k€
ECHARCON	Modernisation des réseaux	24,86k€



2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

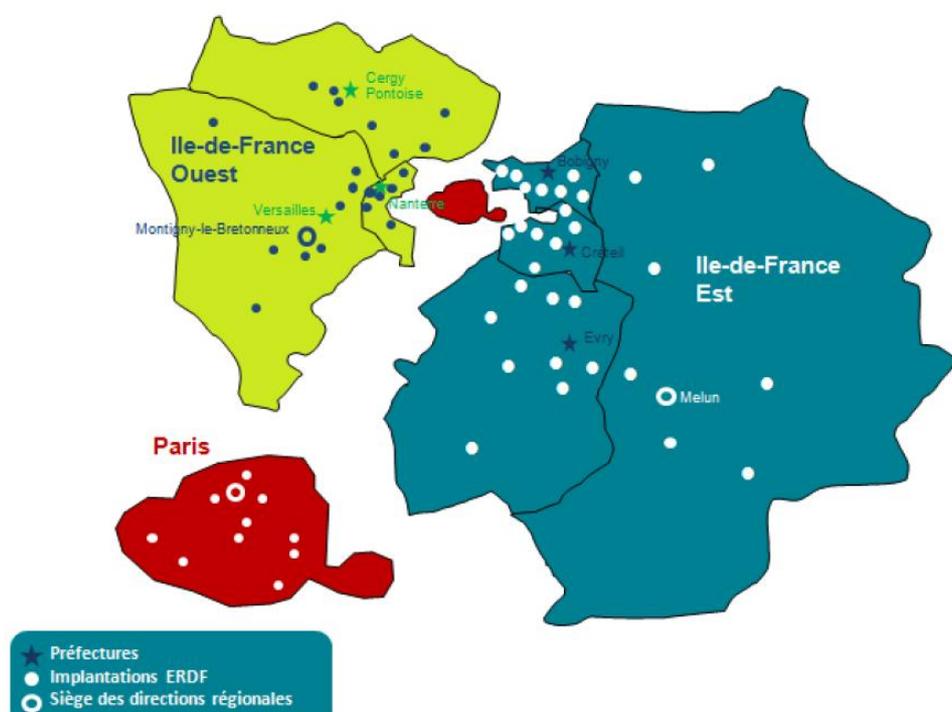
Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
CORBEIL-ESSONNES	Modification d'ouvrages à la demande de tiers	69,69k€
ITTEVILLE	Sécurité et obligations réglementaires (dont PCB)	47,15k€
ITTEVILLE	Sécurité et obligations réglementaires (dont PCB)	56,67k€
ITTEVILLE	Sécurité et obligations réglementaires (dont PCB)	38,87k€
ITTEVILLE	Sécurité et obligations réglementaires (dont PCB)	75,36k€

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

3. Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
BUISSON Claire	Interlocuteur Privilégié	07 62 80 65 53	claire.buisson@erdf.fr
CELADON Denis	Interlocuteur Privilégié	06 71 60 50 90	denis.celadon@erdf.fr
LE NY Patricia	Interlocuteur Privilégié	06 98 24 23 92	patricia.le-ny@erdf.fr
ROQUELLE Philippe	Interlocuteur Privilégié	06 86 72 87 09	philippe.roquelle@erdf.fr

L'organisation régionale et territoriale d'ERDF



L'organisation d'ERDF en Ile-de-France



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



B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service	76
B.1.1 Les faits marquants	76
B.1.2 Les chiffres clés	82
B.1.3 Le développement régional	84
B.2 Les évolutions législatives et réglementaires.....	85
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente	85
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 1 ^{er} novembre 2014.....	87
B.2.3 Le nouveau modèle de construction tarifaire	89
B.2.4 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Bleu	91
B.2.5 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) en 2014.....	92
B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF.....	94
B.3.1 Les 9 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers »	94
B.3.2 Un dispositif multicanal pour une relation client à la carte.....	98
B.3.3 La performance, une priorité pour EDF	101
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	112
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis.....	114
B.4.2 Une organisation adaptée	116
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux	118
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	119
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	120



B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service

B.1.1 Les faits marquants

Au plan régional...

1er avril 2014 : La matinale du Club Bailleurs Sociaux

Au centre de recherche d'EDF de Chatou, la Matinale du Club Bailleurs Sociaux a été organisée sur les thèmes « facturation, recouvrement et présentation du site edfcollectivités.fr ».

4 juin 2014 : Réunion semestrielle des associations de consommateurs

A l'occasion de la visite de la Tour Lenoir à Paris, primée Bas Carbone, EDF a présenté aux associations son accompagnement en matière d'efficacité énergétique auprès des bailleurs sociaux franciliens et notamment les formations réalisées auprès des gardiens d'immeubles sur la Maîtrise de la Demande en Energie.

Ces différents acteurs sont amenés à être des ambassadeurs de proximité en matière d'économies d'énergie auprès des locataires.

Cette visite a aussi été l'occasion, pour l'équipe Solidarité d'EDF, de présenter les actions de sensibilisation auprès des familles en situation de précarité en matière de financement, d'accompagnement et de prévention.

Un jeu a été organisé afin de faire connaître les bons gestes pour réaliser des économies et ainsi réduire des factures d'énergies.

Du 3 au 10 octobre 2014 : « Semaine de la relation client », opération portes ouvertes des 7 Centres de Relation Client franciliens

À l'occasion de la Semaine de la Relation Client en Fête, les 7 CRC de Commerce Île-de-France ont ouvert leurs portes du 3 au 10 octobre 2014.

L'occasion pour les proches, entreprises partenaires et élus, de mieux comprendre le métier d'un conseiller client tout en partageant un moment convivial.

Les principaux objectifs de "semaine de la Relation Client en fête" ont été de valoriser l'engagement d'EDF en faveur d'une relation client engagée sur tout le territoire, basée sur la proactivité, la confiance, la proximité, le multi-canal et l'efficacité, ainsi que la démarche client « les engagements EDF & Moi ».

12 décembre 2014 : Réunion semestrielle des associations de consommateurs :

EDF Île-de-France a réuni les représentants de 25 associations de consommateurs sur son site de Montmartre qui ont ainsi pu partager leurs préoccupations mais aussi visiter la boutique Barbès.

EDF a rappelé le travail mené par les équipes Solidarité en Île-de-France, particulièrement durant la trêve hivernale, et a présenté les évolutions à venir en terme de comptage, les nouveaux engagements EDF & MOI et plus largement l'actualité du Groupe.

Au plan national ...

Instauration des 10 métropoles créées par la loi MAPAM

Le 1^{er} janvier, sont instituées les dix métropoles (Toulouse, Lille, Nantes, Strasbourg, Rennes, Rouen, Grenoble, Montpellier, Brest et Grand Lyon) créées par la loi de modernisation de l'action publique et d'affirmation des métropoles (loi : MAPAM) du 27 janvier 2014 qui a rendu automatique la transformation en métropole des intercommunalités de plus de 400 000 habitants se situant au centre d'une aire urbaine de plus de 650 000 habitants, ou étant des capitales régionales.

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

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

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

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

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

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

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

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

Parmi les dispositions les plus notables pour EDF :

- La mise en œuvre d'une action de groupe qui permet à des consommateurs ayant subi un même préjudice - à l'occasion de la vente d'un bien ou de la fourniture de services ou en cas de pratiques anticoncurrentielles - d'en obtenir réparation auprès du professionnel concerné.
- L'allongement du délai de rétractation de 7 à 14 jours (mettant ainsi le droit français en conformité avec le droit communautaire).
- Le renforcement de la lutte contre les clauses abusives. Dès lors qu'une clause est déclarée abusive par un juge, cette clause doit non seulement disparaître du contrat en cause mais également de tous les contrats du professionnel comportant la même clause, avec la charge pour le professionnel d'en informer ses clients.



- L'accompagnement de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV): les fournisseurs ont l'obligation d'informer par courrier les clients « Professionnels » de la disparition prochaine de leur contrat aux TRV. Les clients qui n'auront pas su anticiper la fin des TRV seront « basculés » vers une offre transitoire du fournisseur historique pour une durée de 6 mois.
- La suppression de frais facturés par les fournisseurs d'énergie en cas de rejet de paiement pour les clients bénéficiant des tarifs sociaux.
- La gratuité du paiement en espèces.
- La dérogation à l'obligation de signature des contrats de fourniture d'énergie, pour les clients qui emménagent et souhaitent l'exécution de leur contrat conclu à distance, commence avant la fin du délai de rétractation.
- L'encadrement du démarchage téléphonique avec interdiction pour les professionnels de démarcher tout client inscrit sur la liste d'opposition. Cette disposition devrait entrer en vigueur dans le courant de l'année 2015.

Le 4 juin 2014 se déroulait à Paris, le 5^e « Grand Rendez-vous de l'Observatoire ». Pour l'occasion, l'Observatoire des Énergies d'Entreprises avait invité une centaine de responsables d'entreprises, principalement des clients d'EDF, à venir dialoguer avec des experts du Marché de l'énergie.

Les sujets abordés étaient les suivants :

- l'évolution des marchés et des prix de l'énergie,
- les leviers de compétitivité,
- l'effacement,
- le stockage de l'électricité,
- la modification du mix énergétique avec l'arrivée à bas prix du charbon

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le 29 octobre 2014, Sylvie Jéhanno Présidente de l'Union Nationale des Points d'Information et de Médiation Multiservices (UNPIMMS) et Alain Juppé, Maire de Bordeaux, ont inauguré le PIMMS « Saint-Jean Belcier » à Bordeaux.

Il s'agit du second PIMMS de l'agglomération bordelaise, après celui de Cenon, créé à l'initiative d'EDF en 2010. C'est le 63^e en France. Il s'appuie sur plusieurs partenaires : EDF, ERDF, mais aussi la Lyonnaise des Eaux, La Poste, Keolis, Gaz de Bordeaux, Domofrance, la Ville de Bordeaux.

Pour EDF, ce nouveau PIMMS complète les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique et l'accompagnement des personnes les plus vulnérables mis en place avec la Ville de Bordeaux. EDF conforte ainsi son engagement solidaire auprès des élus bordelais.

Le PIMMS de Bordeaux est l'un des outils phare du dispositif de médiation de la Ville de Bordeaux. Implantés dans des quartiers défavorisés ou dans certaines zones rurales, les PIMMS ont pour vocation à faciliter les démarches quotidiennes des citoyens qui rencontrent des difficultés d'accès aux services publics. Les médiateurs des PIMMS font le lien avec les services publics locaux : transports, poste et télécommunications, énergie, services sociaux, autorités administratives Ils contribuent ainsi à la cohésion sociale des territoires.

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

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

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

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

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

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

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

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



Les évènements et enjeux pour 2015 Au plan national ...

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

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

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

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

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

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

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

Projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République

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

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

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

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

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

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

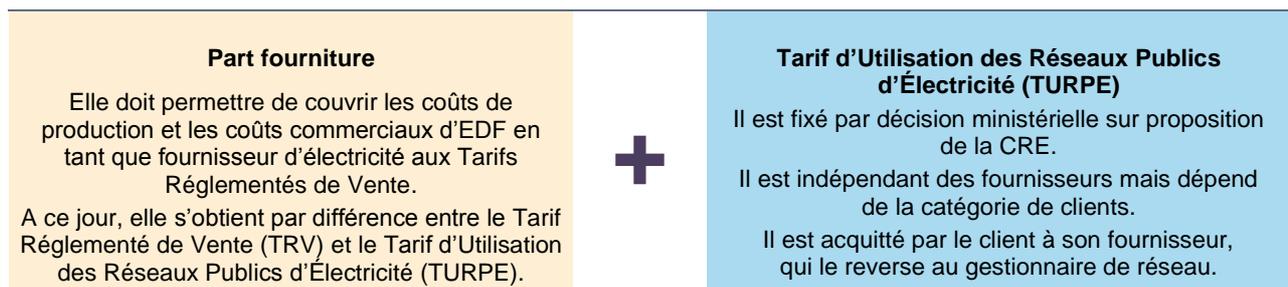
Rappelons que les TRV applicables dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

- le Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA,
- le Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA,
- le Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

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

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

Tarif Réglementé de Vente (TRV)



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



B.1.2 Les chiffres clés

Les clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients*	38 281	37 906	-1,0%
Énergie vendue (en kWh)	413 101 462	380 668 295	-7,9%
Recettes HT (en €)	36 010 423	34 088 451	-5,3%

*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.

Les recettes s'entendent hors taxes (HT) et incluent le paiement de la fourniture d'énergie et son acheminement par le distributeur.

On note cette année une baisse significative de la consommation d'électricité sur la concession. L'année 2014 s'est en effet caractérisée par un hiver particulièrement doux, avec des températures sur la saison hivernale supérieures d'environ 2°C à la normale. Sur la période 1900-2014, l'hiver 2014 se place au deuxième rang des hivers les plus doux, derrière celui de 1989-1990, contribuant à la baisse des consommations d'électricité en hiver sur la concession par rapport à l'exercice précédent. Corrigée de l'impact des aléas climatiques, la consommation en France a été stable entre 2013 et 2014 (source : bilan financier EDF).

Tarif Bleu	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	37 810	37 423	-1,0%
Énergie vendue (en kWh)	239 945 477	217 670 978	-9,3%
Recettes HT (en €)	23 414 523	22 011 495	-6,0%

Tarif Bleu	Concession	
	2014	
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Base	20 813	78 941 921
HP/HC	15 877	128 153 646
EJP/TEMPO	365	4 209 482

Nb : les données sont hors Eclairage Public

Tarif Bleu (clients résidentiels)	Concession			
	2014			
Puissance souscrite	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	Total
3 kVA	1 055	0	0	1 055
6 kVA	14 065	7 969	0	22 034
9 kVA	2 456	3 771	84	6 311
12 kVA et plus	548	3 609	220	4 377

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

Tarif Jaune	2013	Concession		Variation (en %)
		2014		
Nombre de clients	410	429		4,6%
Énergie vendue (en kWh)	52 236 481 428	47 846 534 46 872 766		-8,4%
Recettes HT (en €)	4 907 110 ICS	4 657 420 ICS		-5,1%

Détail par Option Tarif Jaune		Concession	
		2014	
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)	
Base			
EJP			

Tarif Vert	2013	Concession		Variation (en %)
		2014		
Nombre de clients	61	54		-11,5%
Énergie vendue (en kWh)	120 919 503 54	115 150 783 115 150 783		-4,8%
Recettes HT (en €)	7 688 7910	7 419 5360		-3,5%

Détail par option Tarif Vert		Concession	
		2014	
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)	
Base			
EJP			



B.1.3 Le développement régional

Plus de proximité avec une équipe régionale dédiée aux PME et professionnels franciliens

Avec sa nouvelle équipe dédiée aux clients PME et professionnels franciliens, EDF a été présent à de nombreuses rencontres et séminaires en Île-de-France, soit au sein de ses propres structures et notamment dans le nouveau Centre de Relation Client dédié de Colombes (92), soit au sein des assemblées générales des fédérations avec lesquelles elle a signé des conventions.

EDF présent au salon des Entrepreneurs

Les 5 et 6 février, le salon des Entrepreneurs s'est tenu au Palais des Congrès de la Porte Maillot à Paris. La 21^{ème} édition de ce salon, réservé aux clients PME, TPE et créateurs d'entreprises, avait pour thème « l'innovation des nouvelles technologies ».

EDF y a réaffirmé ses ambitions, via notamment sa marque EDF Entreprises qui est au service de la performance des entrepreneurs en faisant la promotion des services innovants et qui s'engage également pour la compétitivité des entrepreneurs.



EDF, partenaire de Planète PME

Le 19 juin 2014 s'est tenu le Salon Planète PME au Palais des Congrès à Paris, en présence de nombreux ministres. Ce salon est un rendez-vous annuel des dirigeants de TPE-PME et de leur écosystème, permettant de mettre en valeur le dynamisme et l'implication de ces entreprises dans les territoires.

Les boulangers au Centre de Relation Client francilien de Colombes

Le 16 janvier, les équipes de vente et relation client de Colombes ont accueilli Jacques MABILLE, Président de la Chambre Professionnelle des Artisans Boulangers Pâtisseries de Paris Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne et ses équipes. La visite des locaux de la relation client et de la vente a permis aux différents interlocuteurs d'échanger.

Cette visite a été l'occasion pour les boulangers d'exprimer leur attachement à EDF, mais aussi leur exigence notamment sur la qualité de service et de fourniture.

EDF engagé aux côtés de la CGPME Paris Ile-de-France

Le 31 mars 2014, la CGPME Paris Île-de-France et EDF Île-de-France ont signé un accord de partenariat pour favoriser la coopération entre EDF, les TPE (Très Petites Entreprises) et les PME franciliennes dans le domaine de l'efficacité énergétique et du soutien pour l'accès aux marchés d'EDF.

En signant cet accord de partenariat, EDF souhaite se rapprocher des TPE et PME franciliennes en leur apportant des solutions et technologies performantes dans un souci permanent d'optimisation de leurs consommations d'électricité.

Ce partenariat permet à EDF de leur donner de la visibilité sur l'organisation locale de notre Groupe, mais également une compréhension des marchés pilotés par la Direction des achats. Pour les entrepreneurs, c'est la garantie d'un gain de temps, une de leurs ressources les plus précieuses.

En résumé, ce partenariat concrétise la proximité entre EDF et plus particulièrement de la Direction PME PRO et les PME au service de leur performance dans le cadre d'une relation simple et efficace.

B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

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

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

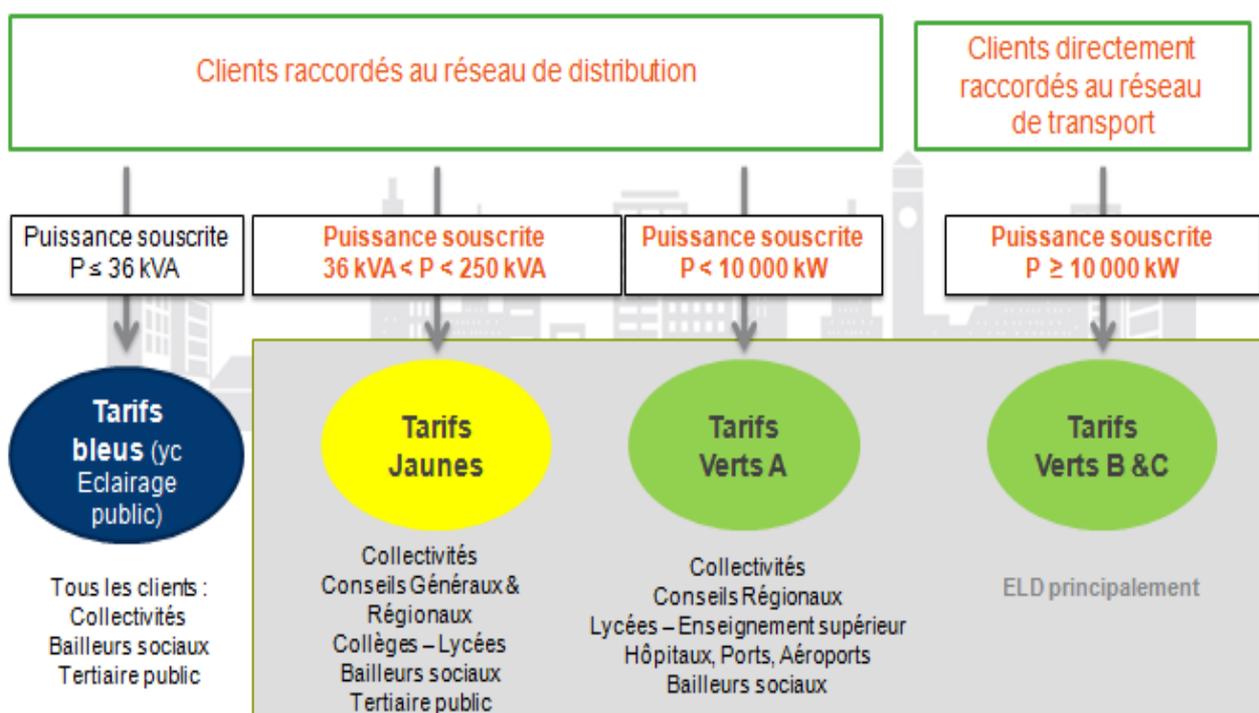
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus réglementés (puissance souscrite ≤ 36 kVA : particuliers, petits professionnels et éclairage public) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA (Jaune et Vert).

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

À partir de cette date, les collectivités territoriales concernées devront avoir remplacé ces contrats de fourniture au tarif régulé par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs d'énergie en concurrence.

Les collectivités territoriales ont jusqu'à la fin de l'année 2015 pour choisir leur fournisseur dans le cadre d'une procédure d'appel d'offre.

Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?





Réversibilité

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

	Possibilité de bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA³	Offres de marché ou TRV au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou TRV au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

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

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

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

- la Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE), dont le produit est reversé aux communes, ou selon le cas, au profit des groupements qui leur sont substitués au titre de leur compétence d'autorité organisatrice de la distribution publique d'électricité, tels que les communautés de communes, les communautés d'agglomération, les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), les syndicats d'énergie ou les départements.
- la Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité (TDCFE) dont le produit est reversé aux départements ;

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

Une taxe instituée au profit de l'État :

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

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

³ PS : Puissance souscrite

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

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

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

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

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

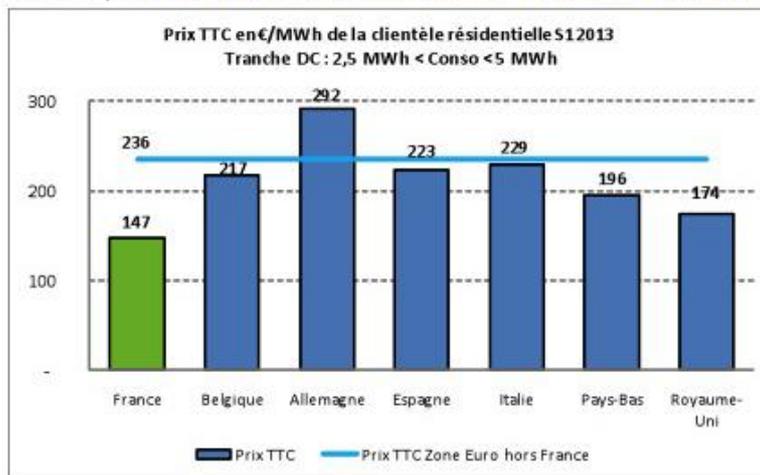
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1^{er} août 2014 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité RTE.

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

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

- L'évolution moyenne sur la facture est de 2,5 % HT, soit 1,9 % TTC en moyenne qui représente 1,2 € TTC par mois en moyenne pour les clients particuliers au Tarif Bleu.
- L'évolution moyenne sur la facture est de - 0,7 % HT, soit - 0,5 % HTVA, soit une baisse moyenne de 0,6 € HTVA par mois pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu.
- A noter que l'évolution sur l'option Éclairage public est une hausse de 5,0 % HT soit 3,6 % HTVA, représentant 3,5 € HTVA/mois par site.
- L'évolution moyenne sur la facture est de 2,5 % HT, soit 2,0 % HTVA pour un client au Tarif Jaune (Entreprise ou Collectivité).
- L'évolution moyenne sur la facture est de 3,7 % HT, soit 2,9 % HTVA pour un client au Tarif Vert (Entreprise ou Collectivité).

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



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

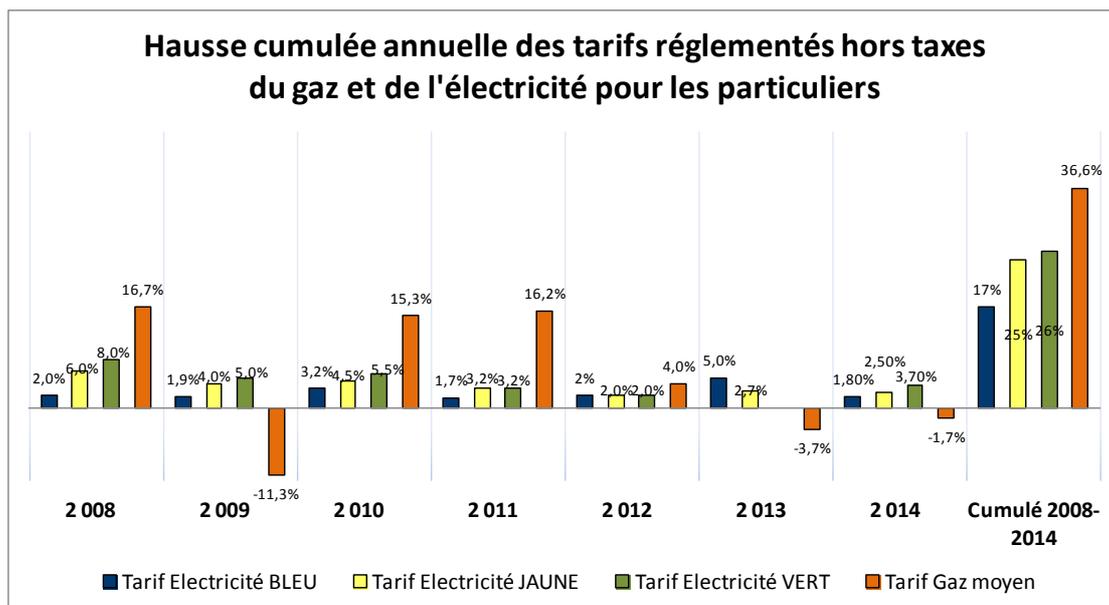
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.



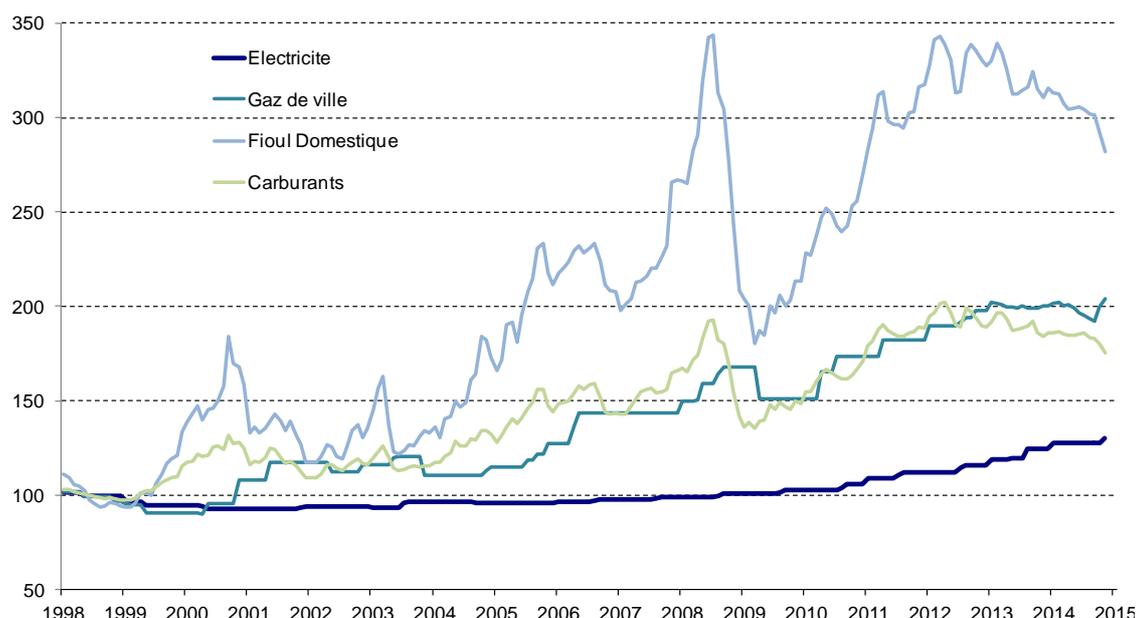
En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient néanmoins leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 30 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 14/05/2014).

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

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



Indices du prix des ressources énergétiques des ménages : Janvier 1998 - Novembre 2014 (base 100 en 1998)



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

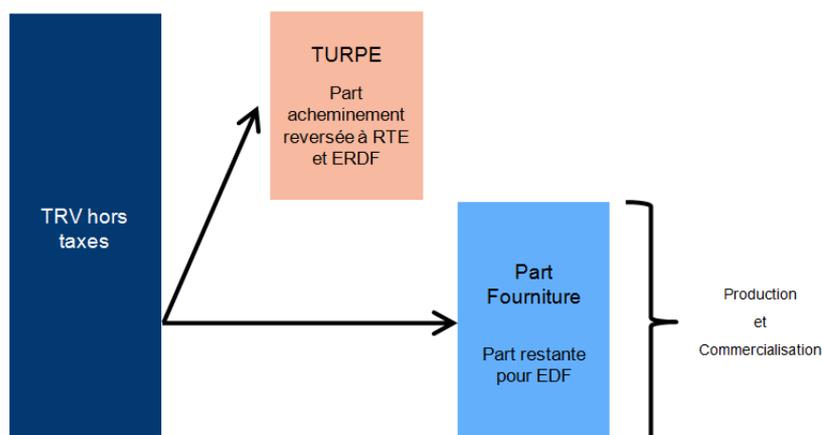
B 2.3 Le nouveau modèle de construction tarifaire

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

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

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

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



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

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

* CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement
 CSPE : Contribution au Service Public de l'Électricité
 TCFE : Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité
 TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée



CTA	<p>Objectif Financer les droits spécifiques relatifs à l'assurance vieillesse des personnels relevant du régime des industries électriques et gazières.</p> <p>Cadre législatif Loi du 9 août 2004 Décret n°2005-123 du 14 février 2005</p> <p>Modification Cette contribution est fixée par arrêté ministériel.</p>	<ul style="list-style-type: none">• CONTRIBUTION TARIFAIRE D'ACHEMENEMENT• Il s'agit d'un pourcentage de la part fixe du tarif d'acheminement de l'électricité. Ce pourcentage dépend de la catégorie du client :<ul style="list-style-type: none">• 10.14% pour les sites raccordés au réseau de transport,• 27.04% pour les sites raccordés au réseau de distribution,
TCFE	<p>Objectif Donner les moyens aux collectivités locales de financer les opérations de renforcement et de développement des réseaux électriques.</p> <p>Cadre législatif Loi du 29 décembre 1984 Décret du 27 janvier 1986 Loi NOME</p> <p>Modification Taux fixés au niveau communal et départemental</p>	<ul style="list-style-type: none">• TAXES SUR LA CONSOMMATION FINALE D'ELECTRICITÉ• Une Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité• Une Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité• S'y substitue la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TCIFE), reversée à l'État et applicable aux sites ayant une puissance souscrite supérieure à 250 kVA.• Taxe en €/MWh. L'assiette est déterminée par la quantité d'électricité livrée au consommateur final ; une distinction est réalisée en fonction de la puissance souscrite
CSPE	<p>Objectif Compenser les charges de service public de l'électricité</p> <p>Cadre législatif Instituée par la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003</p> <p>Modification Sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), le gouvernement arrête le montant des charges à compenser et la contribution unitaire par kWh</p>	<ul style="list-style-type: none">• CONTRIBUTION AU SERVICE PUBLIC DE L'ELECTRICITÉ• Compenser aux opérateurs qui les supportent :<ul style="list-style-type: none">• Les surcoûts résultant des politiques de soutien à la cogénération et aux énergies renouvelables (obligation d'achat et appels d'offres lancés par le ministre chargé de l'énergie)• Les surcoûts de production d'électricité dus à la péréquation nationale des tarifs dans les zones non interconnectées (ZNI) (DOM, Corse, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, îles bretonnes)• Les charges liées aux dispositifs en faveur des personnes en situation de précarité (tarif de première nécessité)• Financer le budget du médiateur de l'énergie• Taxe en €/MWh. 16.5 €/MWh depuis le 01/01/2014
TVA	<p>Cadre législatif Les taux de TVA sont définis dans le Code Général des Impôts (CGI).</p> <p>Modification Loi de finances</p>	<ul style="list-style-type: none">• TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE• Pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA :<ul style="list-style-type: none">• Taux réduit de 5,5% sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA),• Taux de 20% sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).• Pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA : 20% sur toute la facture HTVA

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

Pour les clients « Résidentiels » :

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

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

Parmi les modifications les plus notables :

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

Pour les clients non - résidentiels :

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

Les principales modifications envisagées sont les suivantes :

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



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

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise, pour les opérateurs concernés (EDF, ELD), à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts liés aux dispositions sociales (Tarif de Première Nécessité notamment). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

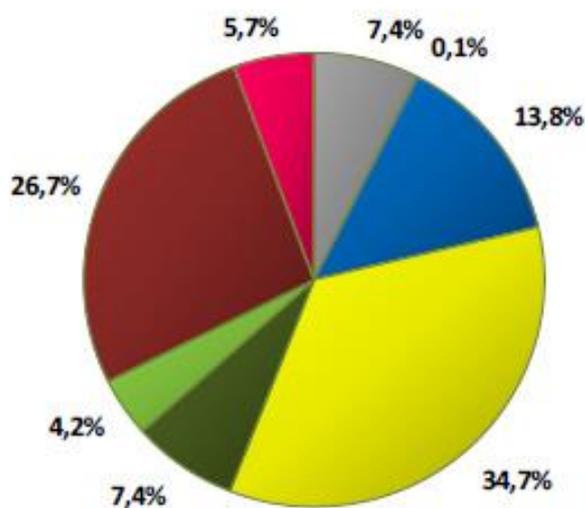
A défaut d'arrêté tarifaire la fixant et conformément à l'article L.121-13 du Code de l'énergie, la contribution unitaire pour 2014 s'établit à 16,5 €/MWh, soit une augmentation de 3 €/MWh de la contribution en vigueur en 2013.

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

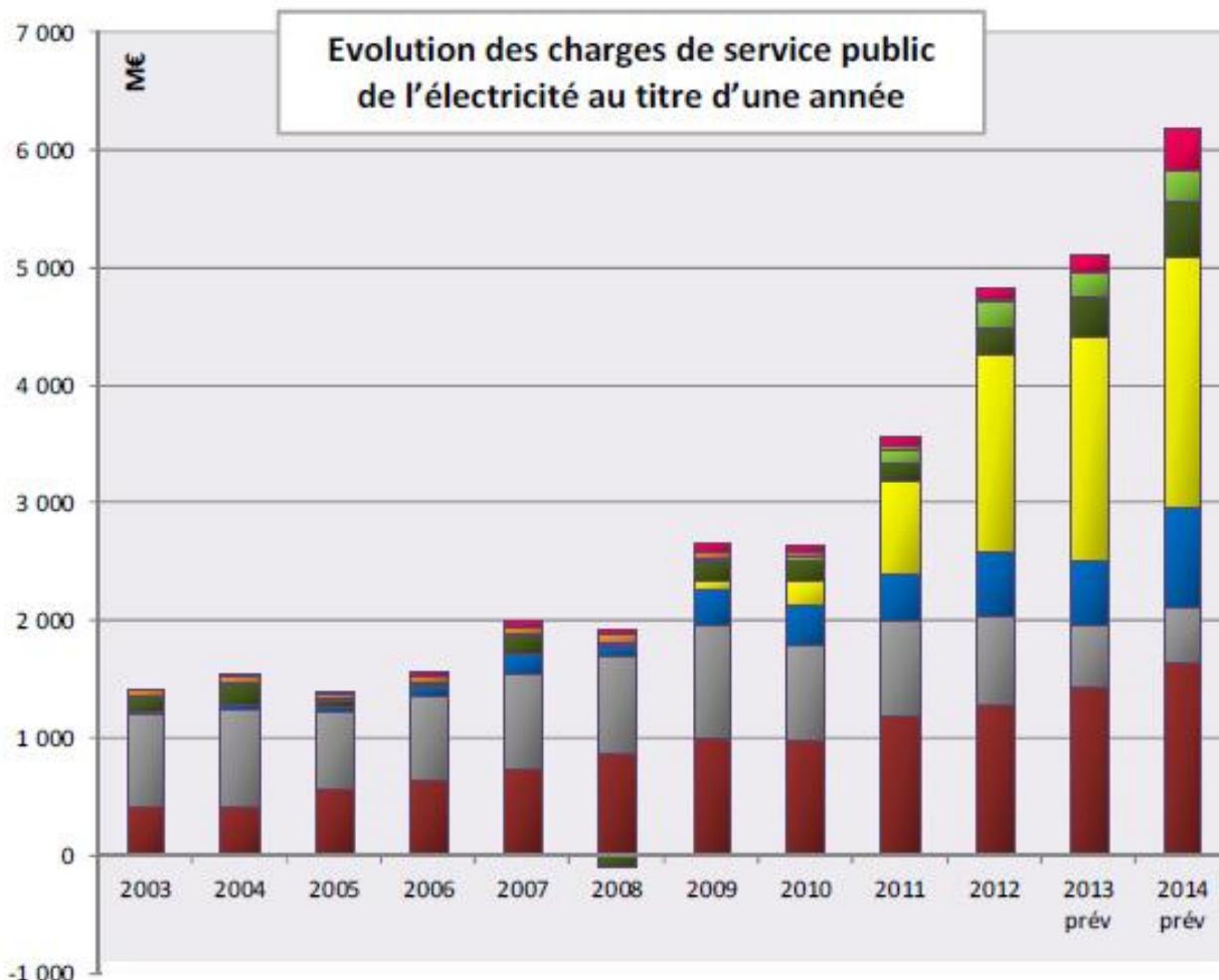
Jusqu'en 2010, la péréquation tarifaire générait la majorité des charges. A partir de 2011, le poste « énergies renouvelables » est prépondérant (55 %) essentiellement en raison du fort développement du photovoltaïque et, dans une moindre mesure, de l'éolien.

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

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



- Dispositions sociales
 - Autres contrats d'achat (MC)
 - EnR (ZNI)
 - Autres EnR (MC)
 - Photovoltaïque (MC)
 - Eolien (MC)
 - Cogénération (MC)
 - Péréquation tarifaire dans les ZNI hors EnR
- EnR : énergies renouvelables
 MC : métropole continentale
 ZNI : zones non interconnectées



Source : CRE



B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF

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

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & Moi », dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et concrètes aux attentes de ses 24,7 millions de clients « Particuliers ». Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

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

**LES ENGAGEMENTS
EDF & MOI**

VOUS PROPOSER UNE
1 OFFRE ADAPTÉE
À VOS BESOINS

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



Données clés

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

VOUS FACTURER AU
PLUS JUSTE 2

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

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

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

VOUS PROPOSER DES 3 MODALITÉS DE PAIEMENT SOUPLES ET PERSONNALISÉES

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

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

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

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



Données clés

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

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

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

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



Données clés

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



5 VOUS CONTACTER QUAND C'EST UTILE POUR VOUS

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

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

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

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

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



Données clés

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

VOUS REMBOURSER SANS TRAÎNER 7

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



Données clés

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

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

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

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



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

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

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

EDF Service Clients
TSA 20012
41975 BLOIS Cedex 9.

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

EDF Service Consommateurs
TSA 20021
41975 BLOIS Cedex 9.

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

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



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

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



B.3.2 Un dispositif multicanal pour une relation client à la carte

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

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

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

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

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

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

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

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

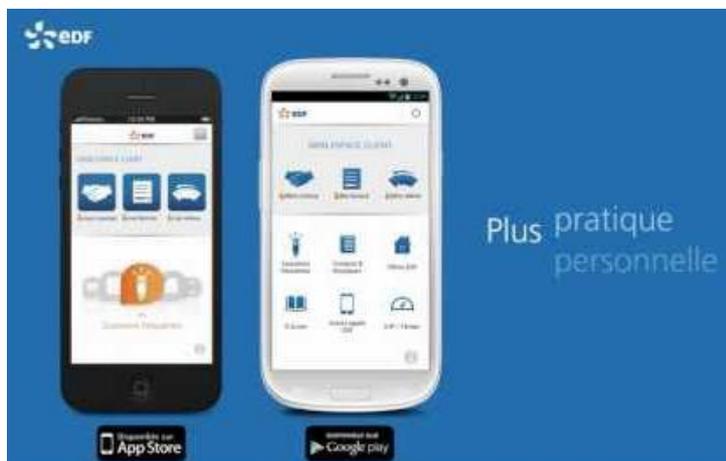
Pour les clients, qui souhaitent réduire leur consommation énergétique, « **l'appli Éco-Gestes** » de Bleu Ciel EDF est à leur disposition. Ils accèdent ainsi à des conseils pratiques, ils peuvent même créer un espace personnel pour programmer des alertes. Instructive et utile, cette application présente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

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

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

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

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



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



Données clés

Connexion à l'espace public EDF :

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

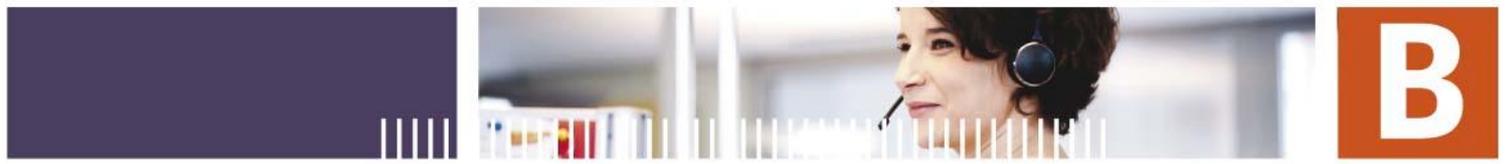
Agence en ligne :

- 9,2 millions de comptes actifs

Application EDF & MOI :

- 515 500 téléchargements
- 4,1 millions de visites





Les autres canaux sont :

- **Le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous nos clients et trois numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de Première Nécessité (TPN) en électricité et du Tarif spécial de Solidarité pour le gaz naturel.
- **Le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 94 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité des clients.

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

EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction :

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

Constitué de **94 implantations** réparties sur le territoire national, le réseau des « Boutiques EDF » répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

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

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

Les clients d'EDF peuvent payer leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste grâce à la convention CASH COMPTE signée entre LA POSTE et EDF.

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

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

EDF est partenaire de 180 points d'accueil de médiation et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Croix Rouge et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis-Cité. EDF assure la Présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

EDF est signataire avec l'État, ainsi que 8 autres opérateurs, dans le cadre du protocole CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire), d'un accord « + de Services au Public », accord partenarial visant à accroître l'offre et la mutualisation de services en zone rurale.

Les 22 contrats départementaux, dont 21 en métropole, sont tous signés depuis début 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, a permis de favoriser la mutualisation d'une offre de services dans les territoires peu denses de ces départements.

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

B.3.3 La performance, une priorité pour EDF

1 - La satisfaction du client

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

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

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

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

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

Les clients « Particuliers »

Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients « Particuliers »
concernant la fourniture aux TRV (en %)

	2013	2014
Au niveau national – taux de satisfaction sur contacts (Assez Satisfaits et Très Satisfaits)	90,5%	92,4%

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

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

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

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



Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2014, 1 223 collectivités locales ont été interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.

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

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

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

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

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

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

Un « espace Client » développé avec des fonctionnalités tels que ; relève des index, visibilité des factures Tarifs Verts migrés sur 36 mois, programmation de notifications email et sms à l'entrée dans les périodes de relève d'index, changement d'adresse payeur, visualisation de l'ensemble des demandes en cours, génération d'un bilan annuel de consommation. Cette évolution est un franc succès avec un doublement du nombre de créations en 2014 pour atteindre environ 6 700 nouvelles créations d'espaces Clients en 2014.

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

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

Les clients « Entreprises »

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

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

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

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

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

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

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

- La communication et l'information par courrier et par e-mail se sont poursuivies en 2014 : environ 650 000 courriers et plus de 2,7 millions d'e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes ;
- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques et sur des offres gaz compétitives ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- L'espace visiteur www.edfentreprises.fr est maintenant bien installé auprès de nos clients qui ont ainsi accès à l'information adaptée à leur besoin du moment : 1,82 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2014, soit un niveau de performance en nette progression par rapport à 2013 ;
- La prise en compte des besoins des clients de pouvoir faire et de suivre plus de thématiques par eux-mêmes avec l'amélioration des espaces Clients et l'augmentation des fonctionnalités offertes, comme :
 - la souscription au prélèvement automatique avec 7820 actes réalisés,
 - la modification IBAN avec 4200 actes réalisés,
 - la souscription à la facture électronique avec 1037 demandes effectuées 280 553 espaces client ont été créés en 2014.



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

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

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

- Accompagner et informer les clients sur les évolutions du marché de l'énergie en particulier sur la fin des Tarifs Réglementés de Vente et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions) ;
- Proposer des solutions énergétiques performantes aux clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émissions de carbone ;
- Poursuivre les actions d'amélioration du traitement des réclamations émises par les clients ;
- Suivre la demande évolutive sur le digital et le mobile afin de simplifier l'accès aux bonnes informations sur les sites www.edfentreprises.fr et www.edfcollectivités.fr, ainsi que dans les espaces ouverts à tous et les espaces privés.

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

2 - Le conseil tarifaire

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

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

En 2014, le Conseil Tarifaire Electricité et Gaz naturel (CTEG) est devenu plus complet.

Il intègre 4 nouvelles questions :

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

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

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



Données clés

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

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires	2013	2014	Variation (en %)
Concession	6 921	5 556	-19,7%

L'évolution des conseils tarifaires réalisés par notre accueil client téléphonique et boutique s'explique, d'un côté par une baisse des mises en service sur la concession entre les deux exercices et de l'autre par la baisse du nombre de clients résidentiels. Les déménagements peuvent être l'occasion pour de nombreux clients de s'orienter vers un autre fournisseur et en conséquence ne plus bénéficier du conseil d'EDF lors de leur emménagement.



3 - La facturation

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

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

Les clients peuvent ainsi lire :

Au recto :

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

Au verso :

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

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

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

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



Données clés

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

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

→ AU RECTO, L'ESSENTIEL DE VOTRE FACTURE



VOS CONTACTS BIEN RÉPERTORIÉS

Une meilleure organisation de tous vos contacts utiles ainsi que la mise en avant de votre n° client et de votre identifiant Internet pour vous faire gagner du temps en cas de demande d'informations ou de gestion de votre facture en ligne.

VOTRE CONTRAT EN UN COUP D'ŒIL

Les informations clés de votre contrat réunies dans un même bloc pour plus de clarté.

LE MONTANT DU RÈGLEMENT MIS EN AVANT

Le montant TTC à régler et la date limite de règlement sont tout de suite identifiables pour vous permettre d'aller à l'essentiel.

VOS MESSAGES

Tous vos messages personnels importants (transmission d'index, etc.) sont présentés désormais dans une zone bien distincte.

VOTRE MODE DE PAIEMENT BIEN IDENTIFIÉ

Le mode de paiement choisi (prélèvement automatique, TIP ou chèque) et vos informations bancaires apparaissent en bas de page.

LES INFORMATIONS RÉGLEMENTAIRES EN CLAIR

Les changements de prix et les informations réglementaires sont clairement affichés.

→ AU VERSO, LE DÉTAIL DE VOTRE FACTURE

NOS MODES DE CALCUL INCHANGÉS

Aucune modification du mode de calcul de votre facture n'a été apportée.

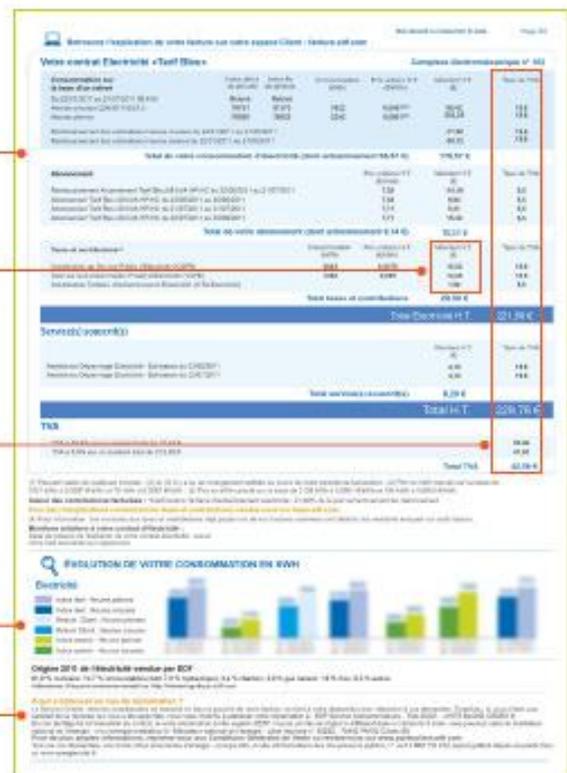
DE NOUVELLES INFORMATIONS POUR MIEUX COMPRENDRE LE CALCUL DE VOTRE FACTURE

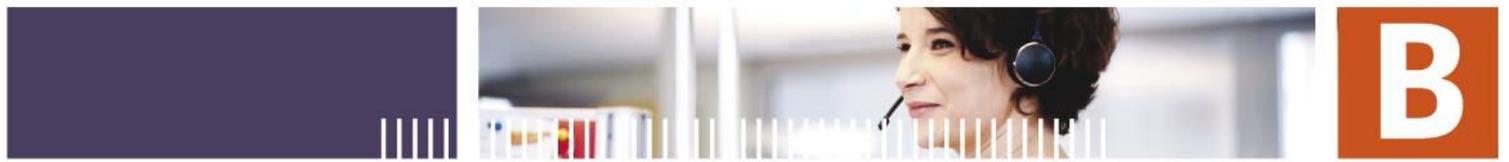
VOTRE CONSOMMATION ET SON ÉVOLUTION

Un graphique retrace l'évolution de vos consommations d'électricité afin de vous aider à mieux les maîtriser. Les différents types de relevé sont indiqués par ERDF, par vos soins ou selon une estimation.

VOS RECOURS EN TOUTE TRANSPARENCE

Des précisions essentielles en cas de réclamation de votre part.





4 - Les réclamations

L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

- 1/3 des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles,...) ;
- 2/3 des cas relèvent d'autres problématiques (montant des factures, qualité de la fourniture, mise en service/résiliation,...).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs sont plus exigeants et mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

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

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

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

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

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

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

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

Après une augmentation régionale de plus de 24 % entre les exercices 2012 et 2013, le nombre des réclamations écrites a continué à augmenter, mais désormais à un rythme moins soutenu.

Cette tendance à la stabilisation peut s'expliquer par :

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

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

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

Réclamations écrites	2013	2014	Variation (en %)
Région Ile-de-France	40 027	42 430	6,0%
Concession	-	335	-

Réponse aux réclamations (%)	Concession 2014
Taux de réponse sous 30 jours	90,4%

Répartition des réclamations écrites par type (%)	Concession 2014
Accueil	12,5%
Conseil et services	2,1%
Contrat	10,7%
Facturation	46,9%
Qualité de fourniture et réseau	5,7%
Recouvrement	18,8%
Relation avec le distributeur	2,7%
Relevé	0,6%
Total	100,0%

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



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

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



Données clés

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

Le Médiateur EDF modernise son dialogue avec les réclamants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

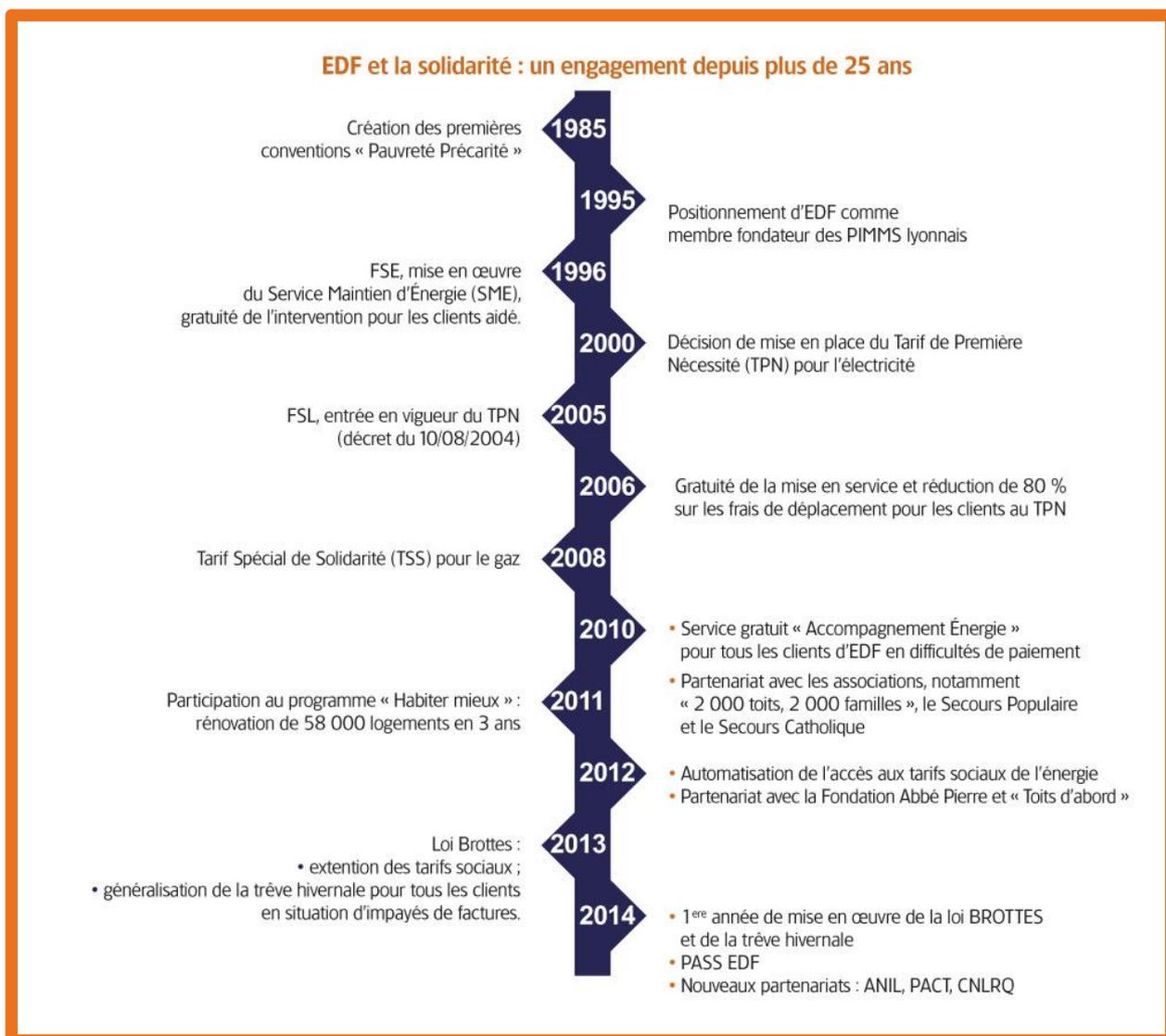
Il se traduit pour EDF Collectivités, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires : la « **Garantie réglementaire d'EDF Collectivités** » avec plus de 2 millions de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une protection hivernale de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

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

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

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

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



Focus sur la loi Brottes

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

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



B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, **à hauteur de 23 millions d'euros**, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond en moyenne à une réduction de 15 % du montant de la facture(*).
- Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
 - D'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
 - De mettre en place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
 - D'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement).

505 000 services « Accompagnement Énergie » ont été dispensés gratuitement en 2014 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. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

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



Données clés

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

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

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

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

Les FSL sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent. EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de l'Essonne.

Participation EDF au FSL	2013	2014	Variation (en %)
Département	215 000	215 000	0,0%

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2013	2014	Variation (en %)
Concession	1 960	3 075	56,9%

Le nombre de bénéficiaires TPN augmente encore fortement entre 2013 et 2014.

La publication de la loi Brottes et de son décret d'application en Novembre 2013 élargit davantage encore l'attribution du TPN à de nouveaux bénéficiaires, mais compte tenu de la date de publication à fin d'année, les effets de ces textes se sont produits plus pleinement en 2014.

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »	2013	2014	Variation (en %)
National	466 000	505 000	+8,4%
Concession	-	965	-

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.

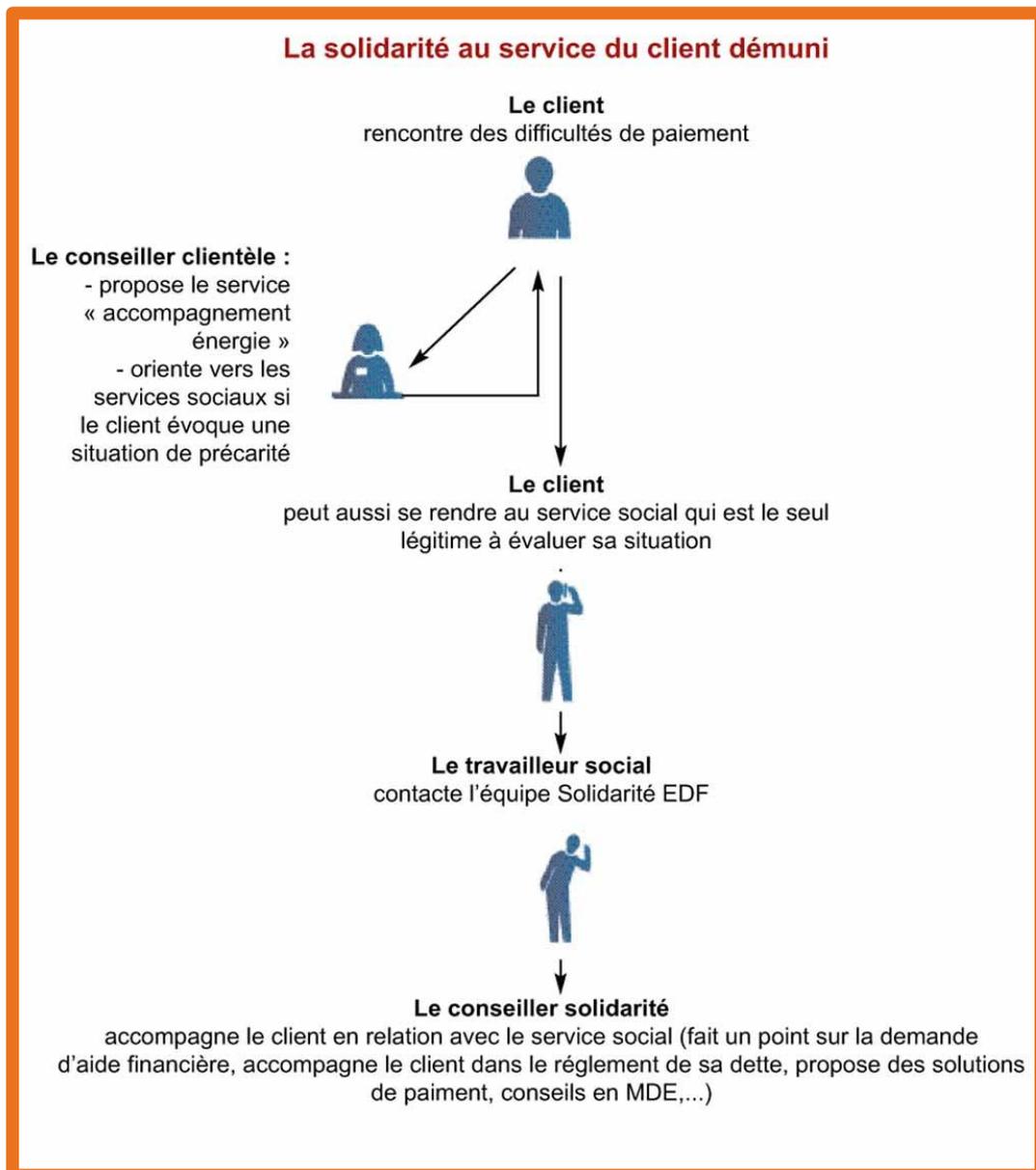
Pendant les démarches, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.

B.4.2 Une organisation adaptée

EDF a choisi de former ses **5 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement sur les thématiques telles que : les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « Accompagnement Énergie ».

380 conseillers et correspondants Solidarité sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus,...) et des associations caritatives. Ces 380 conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2014 plus de 550 000 demandes des travailleurs sociaux.

En cas d'urgence, les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le **numéro vert 0 800 65 03 09**. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.



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

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

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

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

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

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

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



B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

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

EDF a renouvelé en 2014 son partenariat avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), et en 2013 son partenariat avec l'ANCCAS (Association des Directeurs de CCAS), car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.

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

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

EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a contribué à développer un large réseau de structures de médiation sociale, au premier rang desquelles figurent des PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi Services). Ces partenariats garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles qui leur permet d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...).

EDF est impliquée dans **333** points d'accueil sur le territoire :

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

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

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

EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de Logement Social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de Développement Durable. Conformément aux solutions proposées par le système des Certificats d'Économies d'Énergies mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les bailleurs sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux bailleurs sociaux des solutions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Énergie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.

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

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

« Habiter mieux » : EDF poursuit son engagement

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

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

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

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

Poursuite du partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

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

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

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

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

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



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

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.



Voici des exemples de réalisations majeures portées en 2014 par EDF dans le domaine de la solidarité pour le département de l'Essonne :

La solidarité à EDF dans l'Essonne

Pour l'Essonne, la correspondante Solidarité est **Brigitte ARTICO**. Avec l'équipe Solidarité EDF, elle mène des actions de proximité sur le terrain.

En 2014, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF en Essonne ont permis :

- de rencontrer plus de **470 familles** lors de réunions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande d'Énergie et d'information sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN et TSS) notamment ;
- de présenter à près de **150 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

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

En 2014, les équipes "Solidarité" en Île-de-France ont développé « mon appart, ma conso ». Cet outil de sensibilisation permet, de façon ludique, d'évaluer facilement les sources de consommation d'énergie d'un logement et d'entrevoir des pistes d'amélioration.



Les associations

Notre équipe Solidarité travaille en étroite collaboration avec des associations comme le Secours Catholique, le Secours Populaire, la Croix Rouge, Génération Femmes, Coup de Pouce, MAIA avec lesquelles elle anime un programme de formation des bénévoles

Nous intervenons par ailleurs dans l'épicerie sociale de Massy.

Les services sociaux

Notre équipe Solidarité entretient des relations privilégiées avec les services sociaux des communes et du Conseil Général. En 2014, elle a ainsi animé des réunions d'information et des ateliers de sensibilisation aux éco-gestes pour les familles suivies par les CCAS* et par les Maisons Départementales des Solidarités.

*CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

Le PIMMS d'Evry

EDF est un partenaire actif du PIMMS d'Evry . En 2004, près de 1200 familles y ont été accueillies et accompagnées dans leurs démarches en matière d'énergie.

Un PIMMS est un Point Information et Médiation Multi Services facilitant l'utilisation des services publics, ouvert à tous, sans rendez-vous.

Linda DJEBBAR

Directrice PIMMS Evry Cœur d'Essonne

« L'équipe Solidarité EDF joue un rôle essentiel dans le partenariat entre le PIMMS d'Evry Cœur d'Essonne et EDF. Le PIMMS d'Evry est devenu un acteur reconnu pour accompagner le public et permettre de réduire la précarité énergétique. Nos interlocutrices Solidarité EDF y ont largement contribué. Les médiateurs et les encadrants bénéficient de manière très régulière d'informations sur les outils, les tarifs sociaux, les éco-gestes... L'investissement des collaboratrices EDF est très apprécié ; impliquées, patientes et soucieuses de nous transmettre les bonnes informations, leur accompagnement est précieux et nous permet de prendre en charge le public dans les meilleures conditions. »

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



1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014.....	123
1.1 - Caractéristiques de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :	123
1.2 - Qualité de Services rendus aux clients de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :	124
1.3 - Satisfaction des clients à la maille nationale :	124
2. Vos interlocuteurs chez EDF.....	125

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

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

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

Nombre total de clients de la concession aux Tarifs Réglementés de vente (TRV)	B.1.1 Les chiffres clés
Nombre de clients de la concession aux TRV : ventilation détaillée des clients de la concession par catégorie, par option et version tarifaire	B.1.1 Les chiffres clés
Energie vendue en KWh aux TRV : ventilation détaillée par option et version tarifaire	B.1.1 Les chiffres clés
Nombre de bénéficiaires du TPN aux TRV	B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis
Nombre d'abonnements sans interruption de fourniture, pour les clients particuliers	2 705
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client, pour les clients particuliers	10 305
Nombre de lettres de relance (dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, pour les clients particuliers avec un envoi unique)	17 800
Nombre de clients particuliers ayant souscrit un contrat aux TRV	4 429
Nombre de clients particuliers ayant résilié leur contrat aux TRV	4 893



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

Nombre de coupures demandées par EDF à ERDF, pour les clients particuliers	1 734
Nombre de coupures effectives réalisées par ERDF, pour les clients particuliers	339
Nombre de clients particuliers en situation de coupures effectives réalimentés au début de la période hivernale au titre de l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles	28
Nombre de réductions de puissance effectuées au début de la période hivernale, pour les clients particuliers	440
Nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF auprès des clients particuliers	B.3.3 La performance
Nombre de clients particuliers bénéficiant d'un accompagnement énergie	B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis
Points d'accueil du concessionnaire (nombre, coordonnées, jour et horaires d'ouvertures)	Annexe 2. Vos interlocuteurs chez EDF
Nombre total de réclamations écrites	B.3.3 La performance
Ventilation du nombre de réclamations écrites par typologie	B.3.3 La performance
Taux de réclamations traitées dans les 30 jours	B.3.3 La performance

1.3 - Satisfaction des clients à la maille nationale :

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

2. Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
CHEVILLARD Thierry	Directeur Collectivités	01 45 19 85 00	thierry.chevillard@edf.fr
CHAUVEAU Franck	Directeur Développement Territorial	06 66 60 24 29	franck.chauveau@edf.fr
ARTICO Brigitte	Correspondante Solidarité	06 69 55 81 29	brigitte.artico@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 Île-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 centres d'appels et de boutiques, répartis sur tout le territoire de la région, pour accueillir les clients « Particuliers »,
- une agence en ligne sur Internet (<http://www.edf.fr>),
- des équipes Solidarité départementales pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

Contactés en région Ile-de-France

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 39 33 06 N° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 (n° vert solidarité) prix d'un appel local 0800 333 123 (n° vert TPN)	Les clients « Démunis »	Information, orientation
0820 821 333 prix d'un appel local	Les clients « Entreprises »	Déménagement, contrat, facture
39 29 prix d'un appel local	Les clients « Particuliers »	Projets et travaux dans l'habitat



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

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 une équipe Ile-de-France de 70 personnes avec un correspondant Solidarité dédié par département 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 multisites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes).

Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux répartis dans des 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 locales et 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 et edfcollectivités.fr

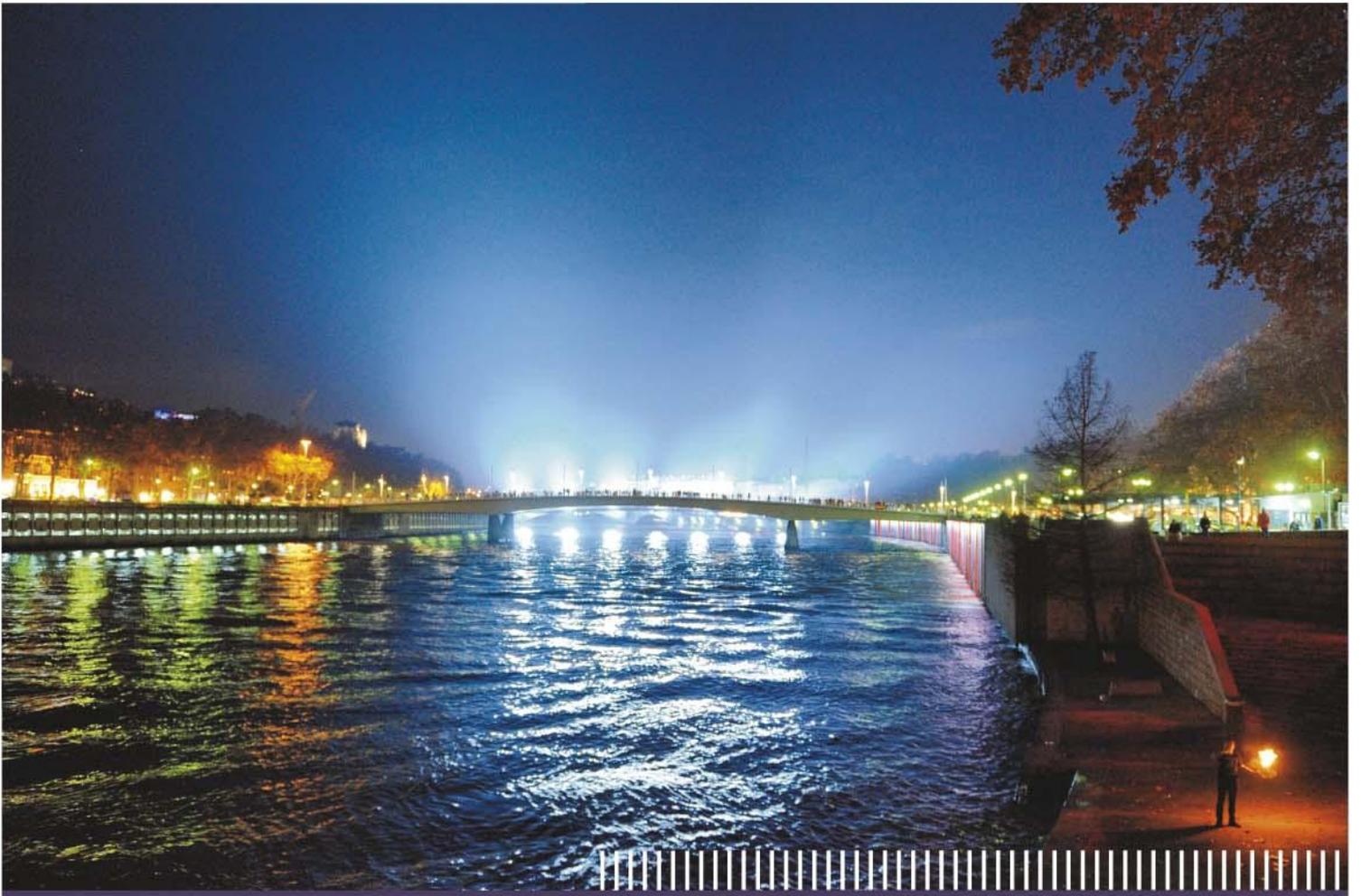
	Pour qui ?
01 71 25 90 20 prix d'un appel local	Les clients « Collectivités locales »
0 810 333 433 prix d'un appel local	Les clients « Entreprises »
0 820 144 002 prix d'un appel local	Les clients « Grandes entreprises »

Crédits photos : © médiathèque ERDF : François Chevreau, Eric Garault, Jean-Lionel Dias.

© médiathèque EDF : Patrick Curtet, Christel Sasso.

Création et réalisation www.tempsreel.info.

Édition 2015.



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



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

www.erdf.fr

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

www.edf.fr