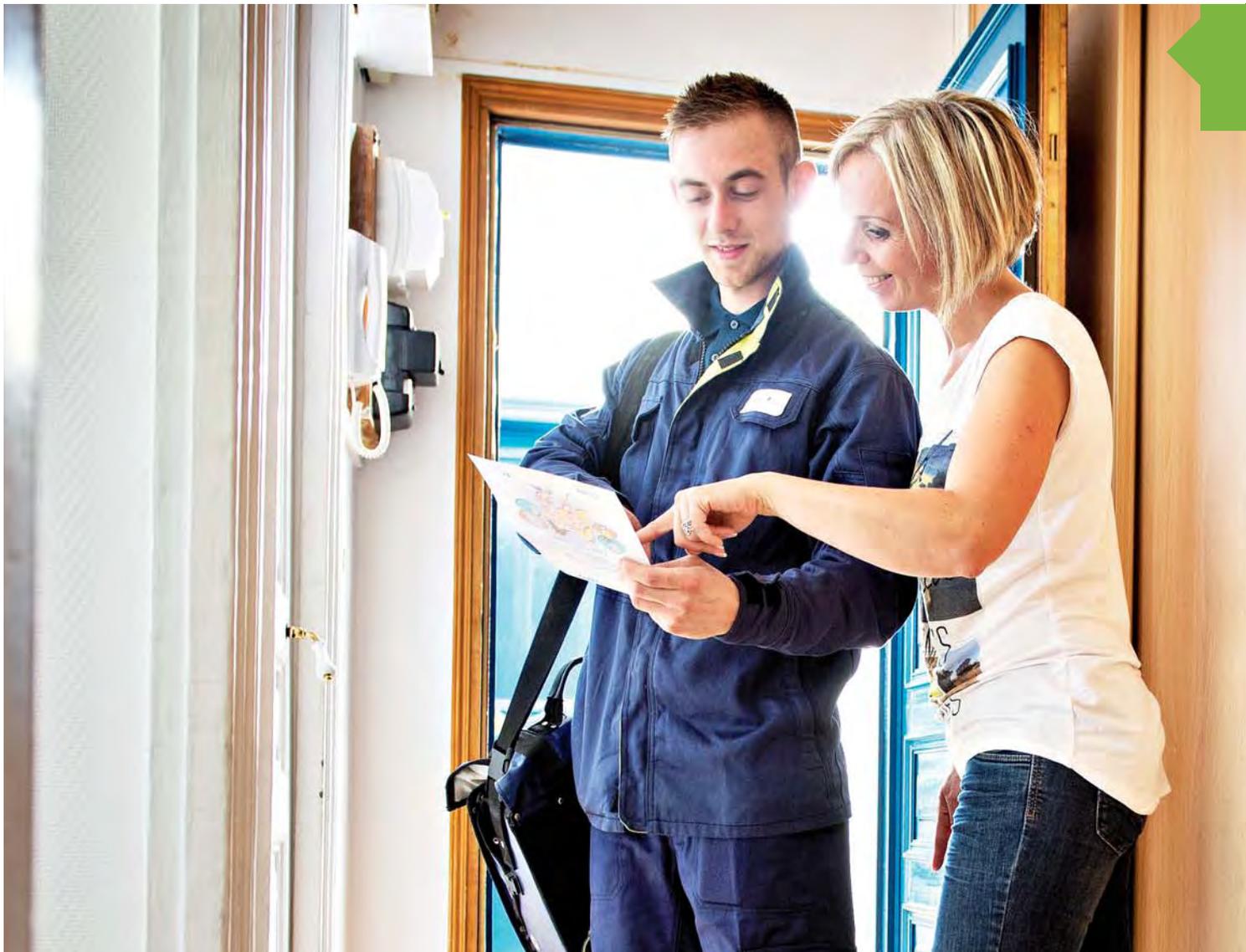


2014

Compte-Rendu annuel
d'Activite d'**ERDF** et d'**EDF**
pour la Concession du **Sigeif**



INTERVENTION ERDF



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

Avant-propos	02
Les chiffres clés de la concession	04
A – COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE	06
A.1 – La présence de ERDF sur le territoire	08
A.2 – Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution	21
A.3 – ERDF à l'écoute de ses clients	41
A.4 – Les éléments financiers et patrimoniaux	54
ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF	70
1. La carte du territoire de la concession	72
2. Vos interlocuteurs chez ERDF	74
3. L'inventaire des ouvrages	76
4. L'énergie acheminée et les recettes d'acheminement	80
5. Les immobilisations en concession	84
B – COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR LE TERRITOIRE	86
B.1 – Votre concessionnaire EDF à votre service	88
B.2 – Les évolutions législatives et réglementaires	97
B.3 – Les clients de la concession et la fourniture aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV)	106
B.4 – La qualité de service du concessionnaire EDF	108
B.5 – La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	124
ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF :	138
1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014	140
2. Les ventes aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) par commune	142



La présentation du **Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire (CRAC)** est un moment privilégié de dialogue avec l'Autorité Concedante, 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 Île-de-France 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 32 M€ par rapport à 2013. Le « critère B » - 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, accompagner le développement du Grand Paris, et favoriser la transition énergétique en Île-de-France.

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 Île-de-France 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'Île-de-France, un démonstrateur est situé à Issy-les-Moulineaux, un second projet retenu dans le cadre des investissements d'avenir du Ministère de l'Industrie 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 Électriques 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 Île-de-France revêtent un caractère stratégique fondamental dans l'aménagement du Grand Paris. Le projet Grand Paris correspond à un besoin en électricité 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 du Climat, de l'Air et de l'Énergie (SRCAE), 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 Île-de-France.

1 000 000 véhicules électriques sont prévus par la Région à l'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 au rendez-vous des projets et d'en limiter l'impact pour le réseau. Plus de 5000 bornes de recharge publique sont déjà en service sur le territoire et 1500 ont été raccordées en 2014.

AVANT-PROPOS

Enfin, ERDF va accompagner les projets « Territoire à énergie positive pour la croissance verte », situés en Île-de-France. 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 au Tarif Réglementé de Ventes (TRV).

L'amélioration continue de la **qualité du service** rendu à l'ensemble des clients, « Particuliers, Entreprises et Collectivités » reconnue par nos clients, reste un objectif permanent.

Ce bon niveau de qualité de service, comme la « satisfaction client » en 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 de la demande 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 !

ERDF et EDF, forts de leur histoire, fidèles à leurs valeurs de service public et engagés pour leurs clients, poursuivent leur action en faveur de la transition énergétique dans une quadruple dimension : l'innovation, la performance, la proximité et la solidarité.





Les clients de la concession

661 835 clients
« consommateurs » d'électricité

1 386 clients
« producteurs » d'électricité

Niveau de satisfactions des clients (en %)

92

des clients particuliers d'Île-de-France
sont satisfaits ou très satisfaits
des prestations réalisées par ERDF
en 2014.

92,4

proportion de clients particuliers
satisfaits ou très satisfaits de leur
fournisseur aux tarifs réglementés EDF
en 2014.

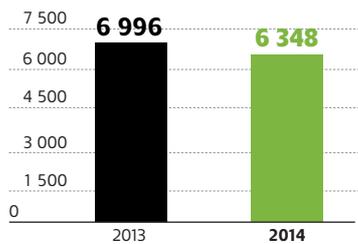
Répartition du nombre de consommateurs (en %)



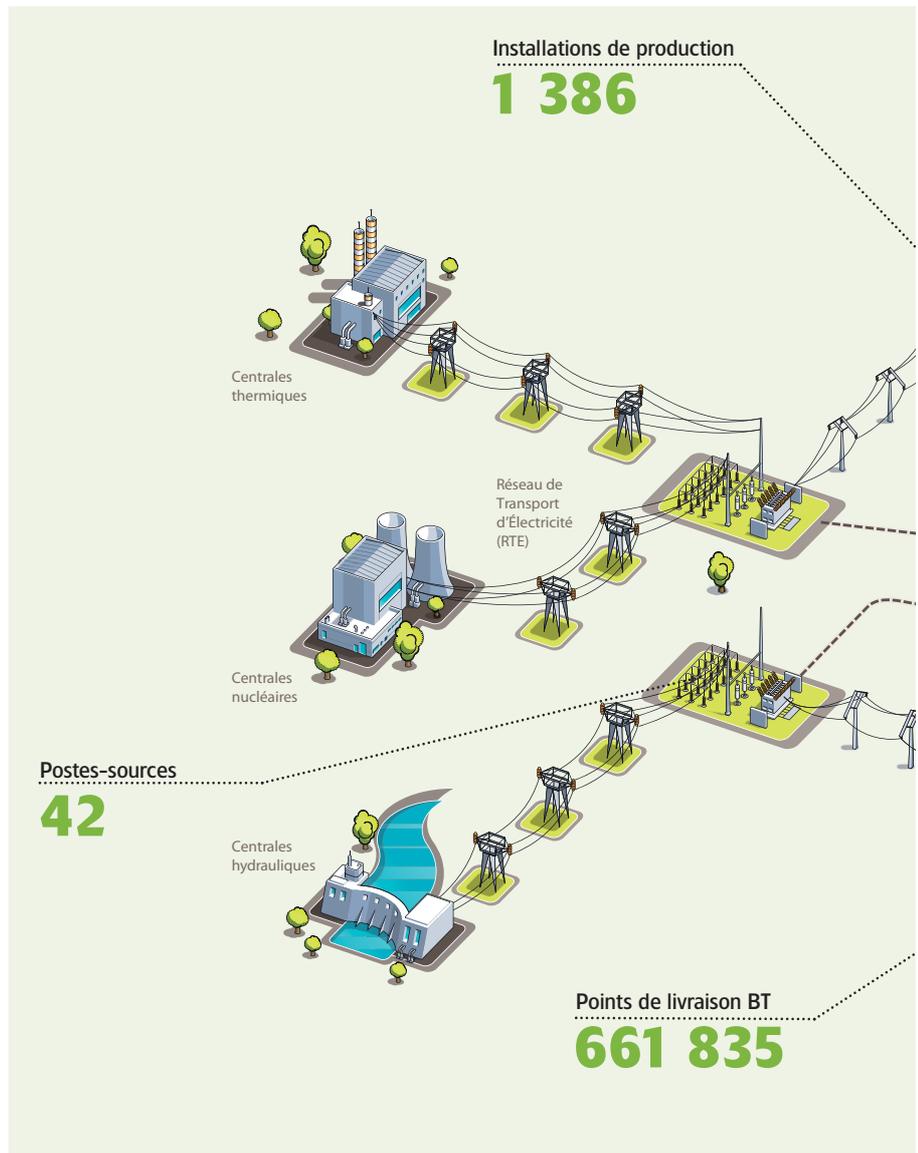
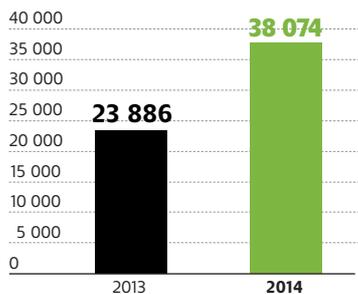
* Tarif Réglementé de Vente

Évolution de l'énergie livrée (en GWh)

- 9 % d'énergie distribuée
entre 2013 et 2014



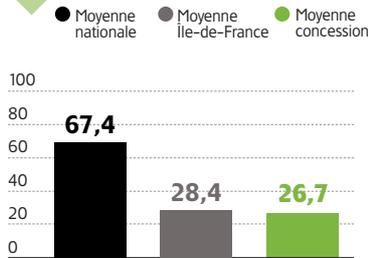
Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité (en nb)



LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

La qualité de desserte

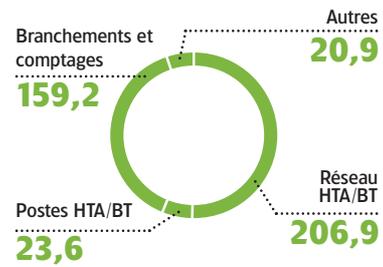
Durée moyenne de coupure perçue par un usager (en min)



Critère B :
26,7 minutes
(- 4,6 minutes
entre 2013 et 2014)

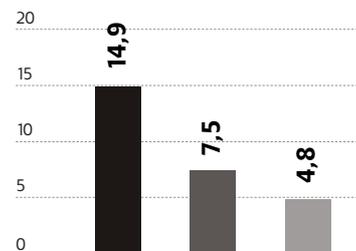
Le patrimoine

Valeur nette comptable (en M€)



27,2 M€ d'investissements engagés pour améliorer le patrimoine concédé

Ensemble des investissements réalisés sur la concession (en M€)



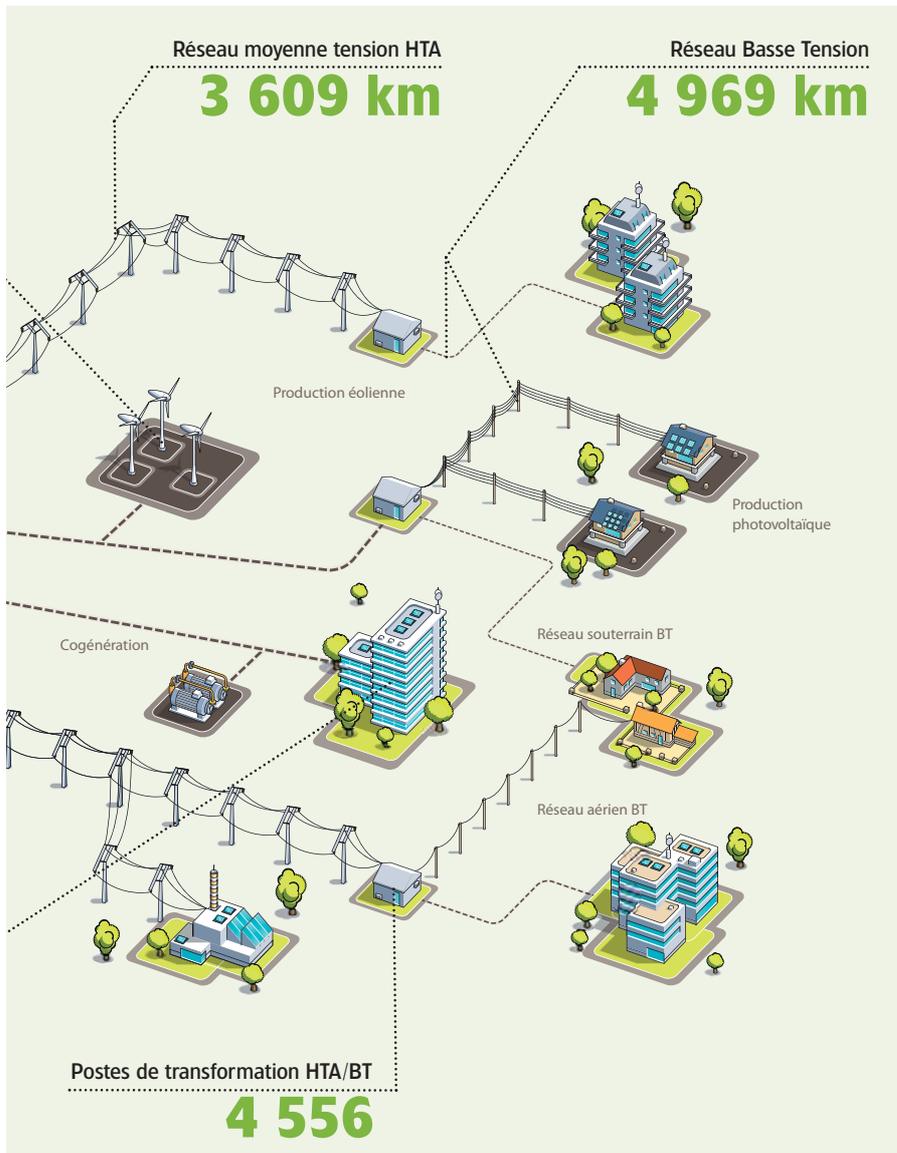
+ 40 % en investissements supplémentaires pour l'entretien et la maintenance du réseau concédé (2,9 Millions d'euros en 2014)

Réseau moyenne tension HTA

3 609 km

Réseau Basse Tension

4 969 km





A

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

A.1 – LA PRÉSENCE DE ERDF SUR LE TERRITOIRE	08	A.3.2 – L'acheminement de l'énergie sur le réseau	42
A.1.1 – Faits marquants de l'année 2014	08	3.2.1 Énergie acheminée	42
1.1.1 Sur votre territoire	08	3.2.2 Recettes d'acheminement	43
1.1.2 Au plan national	14	A.3.3 – La proximité avec les clients	44
A.1.2 – Le respect de l'environnement et de la biodiversité	15	3.3.1 Une nouvelle politique Clients	44
1.2.1 Investissements du concessionnaire pour l'intégration des ouvrages dans l'environnement	15	3.3.2 L'entreprise adapte son organisation afin de faciliter ses relations avec les clients	44
1.2.2 Autres actions de ERDF en faveur de l'environnement	18	A.3.4 – La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF	46
A.1.3 – Perspective et enjeux 2015	19	3.4.1 Qualité des relations et des services portés par ERDF	46
1.3.1 Au plan régional	19	3.4.2 Résultats de satisfaction 2014	47
1.3.2 Au plan national	20	A.3.5 – Faciliter les démarches de raccordement au réseau	50
A.2 – LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION	21	3.5.1 « ERDF Connect » : pour le suivi de votre demande de raccordement	50
A.2.1 – La qualité de l'électricité : un enjeu majeur pour ERDF	21	3.5.2 Pour tous les clients : une meilleure information dans la gestion des opérations de raccordement	50
2.1.1 L'alimentation en électricité de la concession du Sigeif	21	3.5.3 Le raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA	50
2.1.2 Les ouvrages concédés	21	3.5.4 Le raccordement des producteurs à l'échelle concessive	51
2.1.3 La qualité du produit	24	3.5.5 Délai d'envoi des devis de raccordement	52
A.2.2 – Politique d'investissement d'ERDF en 2014	29	3.5.6 Nouvel indicateur relatif aux délais de réalisation	52
2.2.1 Investissements du concessionnaire au niveau national	29	A.3.6 – Prestations et interventions techniques	53
2.2.2 Investissements du concessionnaire sur la concession du Sigeif	30	A.4 – ERDF À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS	54
2.2.3 Principaux travaux réalisés par le concessionnaire sur la concession du Sigeif	32	A.4.1 – Les éléments financiers	54
A.2.3 – Perspectives et enjeux pour l'année 2015	37	4.1.1 Présentation et modalités de calcul	54
2.3.1 Au niveau national	37	4.1.2 Éléments constituant les produits et les charges affectés à la concession	54
2.3.2 Sur la concession du Sigeif	38	4.1.3 Tableau de synthèse des modalités de répartition retenues pour les produits et les charges d'exploitation	59
2.3.3 Conférences départementales Loi NOME	39	4.1.4 Éléments financiers sur la concession du Sigeif pour 2014	60
A.2.4 – L'entretien, la maintenance du réseau et la sécurité des tiers	40	4.1.5 Analyse des principales évolutions 2014	61
A.3 – ERDF À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS	41	A.4.2 – Les éléments comptables	63
A.3.1 – Les clients de la concession	41	4.2.1 Informations patrimoniales	63
3.1.1 Les clients « Consommateurs » d'électricité	41	4.2.2 Synthèse des passifs du patrimoine concédé	67
3.1.2 Les clients « Producteurs » d'électricité	41	4.2.3 Flux financiers vers les collectivités	68
		4.2.4 La participation du concessionnaire au titre de chantiers d'intégration environnementale du réseau ou article 8	69



A.1 La présence de ERDF sur le 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.

certes à caractère esthétique mais contribuant également à la sécurisation du réseau ou à une meilleure qualité d'alimentation électrique et propose l'utilisation de montants non utilisés pour la pose d'organe de manœuvre télécommandé supplémentaire sur la concession.

A.1.1 – Faits marquants de l'année 2014

1.1.1 – Sur votre territoire

10 septembre : signature d'une nouvelle convention Sigeif/ERDF pour l'intégration des ouvrages électriques dans l'environnement

En clôture de la Commission de Suivi du cahier des charges de concession, une nouvelle convention article 8 SIGEIF/ERDF 2015-2017, relative à l'intégration des ouvrages dans l'environnement, a officiellement été signée entre Jean-Jacques Guillet, président du SIGEIF, Sylvie Courty, Directeur Régional ERDF Île-de-France Ouest et Fabrice Fourcade, Directeur Commerce EDF Région Île-de-France.

Si la participation financière d'ERDF aux travaux d'enfouissement du réseau Basse Tension sous maîtrise d'ouvrage du SIGEIF reste du même ordre de grandeur (1,8 M euros), la nouvelle convention favorise des projets



De gauche à droite :
Fabrice Fourcade, Directeur Commerce EDF Région Île-de-France,
Sylvie Courty, Directeur Régional ERDF Île-de-France Ouest et
Jean-Jacques Guillet, président du SIGEIF.

30 septembre : Visite par l'équipe managériale du Sigeif de l'espace pédagogique ERDF dédié aux smart grids et au compteur communicant, inaugurée au printemps 2014 par la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie.

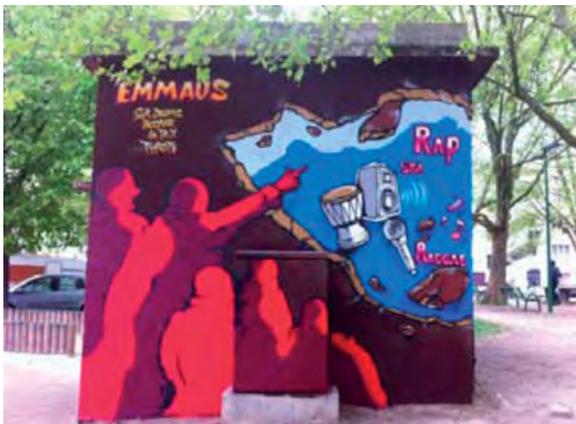
03 novembre : Présentation par ERDF du projet de déploiement des compteurs LINKY sur le territoire concessif au Comité d'Administration du Sigeif



Actions de partenariat et de mécénat ou parrainage

25 avril : deux postes de distribution d'Aulnay-sous-Bois se transforment en œuvre urbaine

Les jeunes du quartier Emmaüs d'Aulnay-sous-Bois ont déployé leur talent sur deux postes de transformation aux côtés d'Alex Kanos, artiste professionnel. ERDF a accompagné ce projet autour de différentes phases.



Phase 1 : ERDF a tenu à rappeler les consignes de sécurité avant de laisser les postes de distribution aux mains des jeunes artistes. C'était également l'occasion de présenter les missions de l'entreprise et de les sensibiliser aux risques électriques.

Phase 2 : ERDF a fourni comme toile vierge les murs d'un poste pour la réalisation de la première fresque dans le quartier Emmaüs. Carte blanche a été laissée aux artistes quant au choix du thème musical peint.

Phase 3 : Les jeunes ont peint une seconde toile plus bucolique et colorée dans le quartier de la Roseraie.

Phase 4 : Les fresques ont été inaugurées le 25 avril dernier en présence de Sébastien Morin, Maire-Adjoint à la culture, l'association GRAJAR 93 et les représentants du service culturel et développement de la ville.

L'équipe ERDF en Seine-Saint-Denis souhaite ainsi créer des dynamiques de quartier en offrant un espace d'expression aux jeunes. Cette initiative permet également de mieux intégrer un poste de transformation à son environnement en permettant aux habitants de se l'approprier et de participer à l'embellissement de la ville.

Juin : ERDF partenaire du « Mois Molière » de la ville de Versailles

ERDF renouvelle son soutien à la municipalité pour l'organisation de la 19^e édition du « Mois Molière », un festival de théâtre, musique, cirque et danse qui défend à l'échelle nationale et européenne la création d'un nouveau théâtre populaire. Plus de 320 spectacles gratuits ou quasi-gratuits sont présentés du 1^{er} au 30 juin dans plus de 65 lieux de la ville.

Au travers de ses partenariats, ERDF intervient en continuité de ses missions de service public, en valorisant avant tout la proximité et l'utilité sociale et environnementale. Sous forme de partenariat, elle propose la vision qu'elle a de la culture : un service pour tous et partout.

Juin : participation de ERDF aux « Rendez-vous du Développement Durable » de Rueil-Malmaison

Cette manifestation, inscrite dans la démarche Agenda 21 de la ville, vise à informer et sensibiliser les visiteurs sur les comportements à suivre et présenter toutes les situations concrètes pour mieux consommer et limiter les émissions de gaz à effet de serre.



Remise d'une reconnaissance citoyenne, Engagement Développement Durable, à M. Rubbion, technicien ERDF, par le maire de Rueil-Malmaison, Patrick Ollier.



Décembre : signature d'une convention « Tags » avec la ville de Marcoussis

L'histoire était au rendez-vous pour cette nouvelle fresque réalisée sur un poste de distribution publique sur la commune de Marcoussis sous l'égide du Service jeunesse de la ville et la participation d'ERDF Essonne.



Décembre : ERDF acteur de l'exercice de crise déclenché par la préfecture de l'Essonne

Le 04 décembre 2014 au matin, mise en œuvre d'un exercice réel de mise en œuvre du Plan Orsec, destiné à valider les dispositions spécifiques du « Plan Particulier d'Intervention » (PPI) de la société KMG Ultra Pure Chemicals (site Séveso), avec déploiement d'effectifs et de moyens sur le terrain, auquel ERDF, avec les différents partenaires associés, a participé.



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.



Juillet : Rencontre avec les responsables des établissements de santé en Hauts-de-Seine

Le 3 juillet 2014, ERDF 92 a rencontré les établissements de santé, sous la présidence de Valerie Hatsch, directeur de cabinet du préfet. L'ARS (l'Agence Régionale de Santé), la préfecture et ERDF souhaitent sensibiliser les directeurs d'hôpitaux à la question de la sécurité d'alimentation d'électricité.

Une trentaine d'entre eux ont répondu à l'invitation. Thomas Bineau, chef du Service Interministériel de Défense et de Protection Civile (SIDPC) a rappelé les missions du SIDPC et l'organisation du Centre Opérationnel de Défense en cas de crise. Yves Ibanez, de l'Agence Régionale de Santé a rappelé la réglementation sur la continuité de l'alimentation électrique, tandis qu'ERDF a décrit la sécurisation du réseau, les systèmes d'alerte, la gestion de crise et les propositions d'accompagnement sur le diagnostic.



La contribution à l'économie locale

En tant qu'entreprise de proximité, ERDF s'engage auprès des acteurs locaux pour valoriser ses compétences, ses métiers et faire connaître ses besoins en termes de recrutement ou de type de formation. ERDF souhaite notamment sensibiliser les élèves et les équipes pédagogiques aux métiers d'ERDF et aux enjeux de l'électricité afin de susciter des vocations, renforcer le lien Ecole / Entreprise et promouvoir les métiers de l'industrie auprès des jeunes étudiants de filière scientifique.

Juin : déclinaison de la convention ERDF IDF/ COORACE dans le département des Yvelines

ERDF en Île-de-France et COORACE, la fédération des Structures d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE), ont signé, le 9 avril 2013, une convention de partenariat afin de contribuer au retour à l'emploi de personnes en difficulté sociale et professionnelle. COORACE Île-de-France et ERDF Île-de-France ont ainsi construit un partenariat régional permettant à ERDF et aux SIAE franciliennes de proposer des missions et prestations de travail aux salariés en parcours d'insertion.

C'est dans ce cadre que la Direction Territoriale Yvelines et les associations membres du réseau COORACE situées dans le département des Yvelines, ont souhaité décliner cette convention localement.



De gauche à droite : Jean-François Leblanc, président de l'association intermédiaire « Réagir ! », Patrick Radjef, président de l'association intermédiaire « Chantiers-Yvelines », Bernard Costagliola, Directeur Territorial ERDF Yvelines, et Sylvie Weil, présidente de l'association intermédiaire « Act'Yv ».

Au travers de cette convention ERDF s'engage à consulter ces associations afin notamment de faire réaliser par leur personnel en parcours d'insertion certaines missions telles que :

- le contrôle de l'environnement des chantiers ;
- le nettoyage des postes ;
- le débroussaillage ;
- le ramassage de déchets verts ;

Octobre : Participation de ERDF au grand Forum régional pour l'Emploi des Jeunes au Stade de France en Seine-Saint-Denis

Les équipes d'ERDF se sont mobilisées pour accueillir les 6000 jeunes qui se déplacent chaque année sur le plus grand forum de Seine-Saint-Denis.

Nos agents ont pu informer les participants sur les métiers du distributeur et identifier des profils intéressants.



Engagement de ERDF dans l'intégration de personnes en situation de handicap

ERDF a notamment participé aux éditions 2014 du « Handicafé » de Saint-Ouen et du forum « Emploi et Handicap » de Nanterre. Ce rendez-vous permet à des personnes en situation de handicap à la recherche d'un emploi de rencontrer des recruteurs.

Entretiens personnalisés, échanges de conseils professionnels, de contacts ou de Curriculum Vitae, nos interlocuteurs privilégiés se sont mobilisés pour favoriser l'intégration de ce public sensible à l'emploi. Ces rencontres ont également été l'occasion de leur présenter nos métiers et les attraits de l'entreprise.

ERDF est engagée pour l'intégration professionnelle, le maintien dans l'emploi et l'évolution de carrière des personnes en situation de handicap. Un accord d'entre-



prise prévoit le recrutement de 60 collaborateurs et l'accueil de 25 alternants par an (contrat d'apprentissage et de professionnalisation) en situation de handicap pour la période 2013 - 2016.

1.1.2 – 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.

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'État, s'accorder sur une méthode faisant consensus. Les dispositions de l'arrêté entrent en vigueur au 1^{er} janvier 2015.

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.

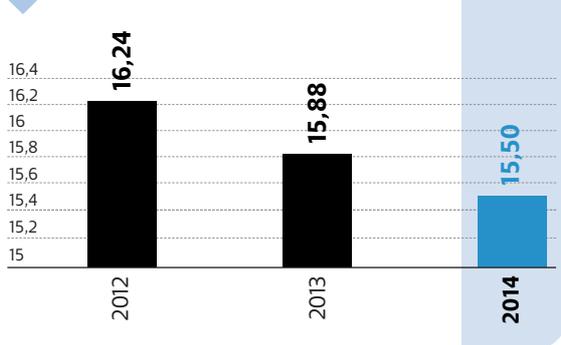
A.1.2 – Le respect de l'environnement et de la biodiversité

1.2.1 – Investissements du concessionnaire pour l'intégration des ouvrages dans l'environnement

Le graphique ci-dessous met en évidence, pour tous niveaux de tension confondus, la diminution progressive de la part de réseau aérien rapporté au kilométrage total de réseau électrique sur le territoire de la concession.

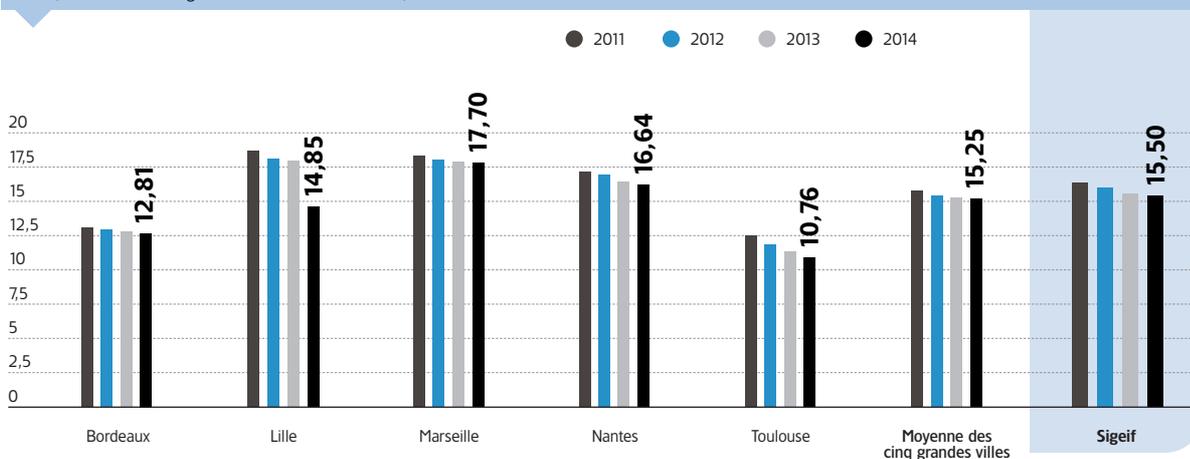


Diminution de la proportion de réseau aérien dans le réseau total de la concession entre 2012 et 2014 (en %)



À fin 2014, le territoire de la concession présente une proportion de réseaux souterrains rapportée à la longueur totale des réseaux électriques sur la concession de 15,5 %, valeur comparable à la situation des grandes métropoles françaises (15,25 % pour la moyenne de 5 grandes villes françaises).

Proportion de réseau aérien dans le réseau total (BT + HTA)
(en % de la longueur totale des réseaux)





À fin 2014, 84,5 % du réseau de distribution électrique concédé est en technique souterraine et 15,5 % en technique aérienne.

La diminution du réseau électrique de distribution en technique aérienne s'inscrit dans le prolongement des efforts engagés par le concessionnaire, le syndicat et les communes adhérentes, pour favoriser la technologie souterraine dans les nouvelles constructions et effacer les réseaux aériens existants sur le périmètre de la concession.

Dans le cadre de l'article 8 du cahier des charges de concession (alinéas 1 et 2) et de la convention particulière signée le 10 septembre 2014 entre le concessionnaire et le Sigeif, le concessionnaire accompagne financièrement les travaux d'enfouissement des réseaux électriques dont les communes, adhérentes au Sigeif, sont à l'initiative.

En 2014, la participation du concessionnaire à l'intégration des ouvrages s'est élevée à **2,3 M€**.

Cette participation s'effectue selon deux modalités :

1/ le concessionnaire participe directement à hauteur de 40 % du montant des travaux réalisés au titre de l'article 8 du cahier des charges de concession. Cette participation est augmentée de 10 %, pour atteindre 50 % lorsque les travaux d'enfouissement s'inscrivent dans une zone protégée (au titre de l'environnement ou de la qualité patrimoniale du ou des sites).

Depuis 2001, le concessionnaire s'est engagé à mobiliser chaque année des ressources importantes et spécifiques pour accompagner les collectivités dans leur projet d'enfouissement.

En 2014, le concessionnaire a versé au Sigeif et aux communes adhérentes des participations directes pour un montant total de 1,3 M€.

COMMUNE	ADRESSE	MONTANT PARTICIPATION ARTICLE 8 ERDF en €
BALLAINVILLIERS		38 749
	<i>rue Saint-Sauveur</i>	38 749
BOISSY-SAINT-LEGER		120 665
	<i>avenue de Grosbois</i>	44 729
	<i>rue Georges-Picot</i>	33 632
	<i>rue Maison-Blanche</i>	42 304
BROU-SUR-CHANTEREINE		92 263
	<i>avenue Jean-Jaurès et Victor-Thiébaud</i>	92 263
CARRIERES-SUR-SEINE		47 809
	<i>rue Rouget-de-l'Isle</i>	47 809
CHAVILLE		124 396
	<i>avenue Berthelot, avenue Curie & rue Carnot</i>	73 638
	<i>rue de la Bise et rue de la Chalandie</i>	22 799
	<i>rue du Professeur-Roux et rue-Guynemer</i>	27 959
COURTRY		79 867
	<i>rue du Général-de-Gaule T1</i>	42 444
	<i>rue du Général-de-Gaule T2</i>	21 017
	<i>rue du Général-de-Gaule T3</i>	16 406
CROISSY SUR SEINE		56 758
	<i>avenue d'Eprèmesnil</i>	46 418
	<i>Grande Rue</i>	10 340

A **COMpte-REndu DE L'ACTIVITé D'ERDF** SUR VOTRE TERRITOIRE

COMMUNE	ADRESSE	MONTANT PARTICIPATION ARTICLE 8 ERDF en €
FONTENAY LE FLEURY		38 792
	<i>rue de la Fontaine</i>	10 772
	<i>rue des Sables</i>	28 020
JOUY EN JOSAS		24 056
	<i>chemin de la Butte-au-Beurre</i>	13 733
	<i>rue CDG Charles-de-Gaulle</i>	10 323
LE BLANC-MESNIL		9 862
	<i>rue Adolphe-DEVAUX</i>	9 862
LE CHESNAY		41 088
	<i>ruelles Hyppolite-DESLANDES et SEMERAIRE</i>	41 088
LIMEIL BREVANNES		87 469
	<i>avenue du Président-Wilson</i>	54 397
	<i>rue Emile-Zola</i>	33 072
LONGJUMEAU		43 233
	<i>avenue du Général-De-Gaulle</i>	43 233
MARCOUSSIS		7 136
	<i>rue Jean-Montaigu</i>	7 136
MEUDON		85 454
	<i>boulevard Anatole France</i>	16 017
	<i>rue des Vertugadins</i>	7 463
	<i>rue Hédouin</i>	26 595
	<i>rue Léonie-ROUZADE</i>	35 379
MITRY MORY		16 116
	<i>Route Neuve</i>	16 116
MONTESSEON		30 954
	<i>Avenue Gabriel-Péri</i>	30 954
NOZAY		24 495
	<i>rue du Ruisseau-Blanc</i>	24 495
RUEIL MALMAISON		85 887
	<i>rue Danton</i>	38 763
	<i>rue des Mazurières</i>	24 670
	<i>rue du Fort</i>	22 454
SERVON		11 614
	<i>rue et place du Pied-de-Coq</i>	11 614
TREMBLAY-EN-FRANCE		35 950
	<i>rue du Cimetière</i>	9 718
	<i>rue Gosse</i>	5 327
	<i>rue Jules-Guesdes</i>	20 905



COMMUNE	ADRESSE	MONTANT PARTICIPATION ARTICLE 8 ERDF en €
VAUCRESSON		102 023
	<i>avenue Clarisse</i>	56 404
	<i>avenue Foch</i>	45 619
VERRIERES LE BUISSON		6 790
	<i>place Poulinat</i>	6 790
VERSAILLES		64 178
	<i>rue des Condamines</i>	22 792
	<i>rue du Maréchal de Lattre-de-Tassigny et place de Laboulaye</i>	41 386
VILLEPINTE		19 821
	<i>rue du Manège</i>	19 821

2/ la part du financement de ces travaux d'enfouissement qui incombe à la collectivité, soit 50 ou 60 % du montant total des travaux, est intégrée dans l'assiette du calcul du terme « B » pour l'année (n) ; le terme « B » est l'une des deux composantes de la redevance R2 dite d'« investissement » versée par le concessionnaire à l'autorité concédante.

En vertu du cahier des charges de concession, le montant de cette redevance se détermine en année (n+2) sur la base des travaux mandatés l'année n.

Pour 2014, le montant reversé par le concessionnaire au Sigeif au titre du terme « B » de la redevance R2 s'est élevé à 0,9 M€ (1,03 M€ en 2013).

1.2.2 – Autres actions de ERDF en faveur de l'environnement

Management environnemental des activités du distributeur

Pour l'ensemble de ses 70 sites et de ses métiers, ERDF en Île-de-France est certifiée ISO14001. Elle a ainsi mis en place une démarche de progrès au travers de son Programme de Management Environnemental (PME) pour que chacun des aspects environnementaux auquel elle est confrontée soit maîtrisé et fasse l'objet d'actions de progrès.

Par exemple, en 2014, ERDF a amélioré l'efficacité énergétique du réseau existant par l'installation de 328 transformateurs à haut rendement portant le total à 596 en Île-de-France. Les nouveaux transformateurs installés en 2014 ont généré une économie d'électricité de 24,6 millions de kWh cumulés et actualisés sur leur durée de vie. Les 596 transformateurs représentent une économie de 44,7 millions de kWh cumulés actualisés.

Dans le domaine de la gestion des déchets, ERDF en Île-de-France poursuit ses actions en particulier en appliquant les mesures du Plan Régional de prévention et de gestion des Déchets de Chantier (PREDEC). Actuellement, 61,6 % de ses déchets sont valorisés et 44 % des DIB (Déchets Industriels Banals) sont triés. ERDF en Île-de-France propose la visite de ses « chantiers propres » aux étudiants des filières « électricité » afin de les familiariser avec les bonnes pratiques mais aussi les métiers du distributeur.

Électromobilité

Pour réduire ses émissions d'équivalent CO₂, ERDF équipe sa flotte automobile de véhicules de moins en moins émetteurs de CO₂ et dispose à fin 2014 de 186 voitures électriques contre 74 en 2013 pour une cible à fin 2016 de 400 véhicules électriques dans son parc. ERDF en Île-de-France a pu réduire ses émissions de CO₂ de 4 % en 2014.



1.3.2 – Au plan national

Instauration de 10 métropoles créées par la loi MAPTAM

Le 1^{er} janvier 2015, sont instituées 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. À cette date, est également créée, la métropole de Lyon qui se substitue, en tant que nouvelle collectivité territoriale, sur son territoire au département du Rhône.

Projet de loi portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (loi NOTRE)

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**.

Évolution 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’Énergie (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

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

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

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

1 - 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) ;

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

2.1.1 – L'alimentation en électricité de la concession du Sigeif

L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant.

La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel du Réseau public de Transport 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 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 sont chargés de raccorder les sites de production décentralisée et de garantir à court, moyen et long termes un fonctionnement sûr et économique du système électrique.

2.1.2 – Les ouvrages concédés

a) Caractéristiques générales

Le réseau public de distribution d'électricité est principalement constitué de réseaux « Basse Tension » (BT), de réseaux « Haute Tension A » (HTA) ou Moyenne Tension (MT) et de postes de distribution publique (postes HTA/BT).

Le réseau électrique HTA

Le réseau HTA est constitué de l'ensemble des départs issus des postes-sources. Les départs HTA alimentent, à un niveau de tension de 10 kV, 15 kV ou 20 kV, les postes des clients raccordés en HTA et les postes HTA/BT de distribution publique.



Le poste HTA/BT

Le poste HTA/BT assure la liaison entre les réseaux HTA et BT en abaissant le niveau de tension HTA (10, 15 ou 20 kV) à 230 V en courant monophasé et 400 V en courant triphasé.

Le réseau électrique BT

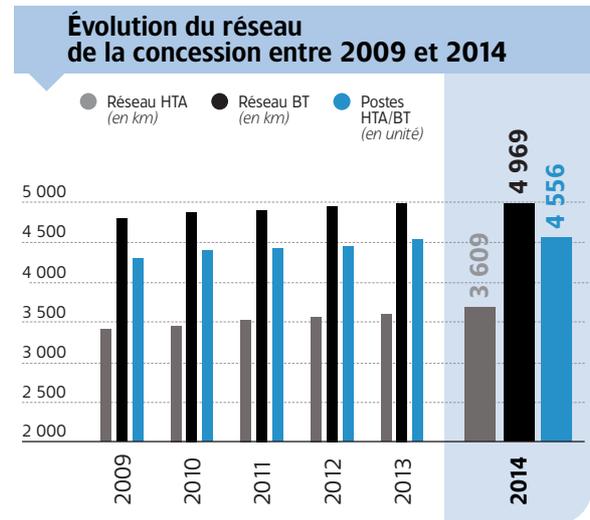
Le réseau (BT) fonctionne sous une tension de 230 V qui est la tension d'utilisation usuelle pour les usages domestiques. Il est issu des postes de Distribution Publique (DP).

Le branchement

Le branchement est constitué par les parties terminales du réseau de distribution publique Basse Tension, qui ont pour objet d'amener l'énergie électrique à l'intérieur des propriétés desservies. Il est limité en amont par son point de raccordement au réseau et en aval par l'origine de l'installation de l'utilisateur, conformément à la norme NF C14-100.

Les différentes composantes du patrimoine sur la concession du Sigeif sont en augmentation chaque année. Entre 2013 et 2014, les évolutions suivantes à l'échelle de la concession sont à noter : + 36 postes de distribution publique, + 21 kilomètres de réseau HTA, + 22 kilomètres de réseau BT. Parallèlement, la longueur de réseau électrique en aérien ne représente plus que 15 % de la longueur de réseau total sur la concession.

Le graphique ci-contre résume les évolutions du patrimoine de la concession.



Nota : le rapport propose en annexe ces données du patrimoine détaillées par commune.

Patrimoine concédé au 31 décembre 2014

Au 31/12/14	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Variation 2013/2014 (en %)
Postes distribution publique (y compris mixtes et de répartition) ⁽¹⁾	4 310	4 369	4 455	4 478	4 520	4 556	+ 0,79
Réseau Haute Tension A (km)	3 440	3 492	3 537	3 550	3 588	3 609	+ 0,58
Dont réseau HTA aérien (km)	17	17	18	14	13	13	0
Réseau Basse Tension (km)	4 732	4 797	4 890	4 919	4 941	4 969	+ 0,56
Dont réseau BT aérien (km)	1 396	1 384	1 386	1 362	1 341	1 317	- 1,82
Dont BT aérien nu (km)	618	609	605	591	579	567	- 2,12
Dont BT aérien nu faible (km)	8	8	8	8	7	7	0
% de réseau aérien/réseau total	17,29	16,90	16,65	16,24	15,88	15,52	- 2,39

⁽¹⁾ Y compris postes mixtes (rassemblement dans un même génie civil d'un poste de distribution publique et d'un poste client) et postes



2.1.3 – La qualité du produit

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.

A) La continuité de l'alimentation en électricité

La continuité de l'alimentation est notamment évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps, dénommé le « critère B ».

Cet indicateur mesure le temps, exprimé en minutes (min) pendant lequel un client alimenté en Basse Tension (BT) est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption de fourniture (travaux ou incident fortuit sur le réseau de distribution d'électricité, incident produit en amont du réseau de distribution d'électricité).

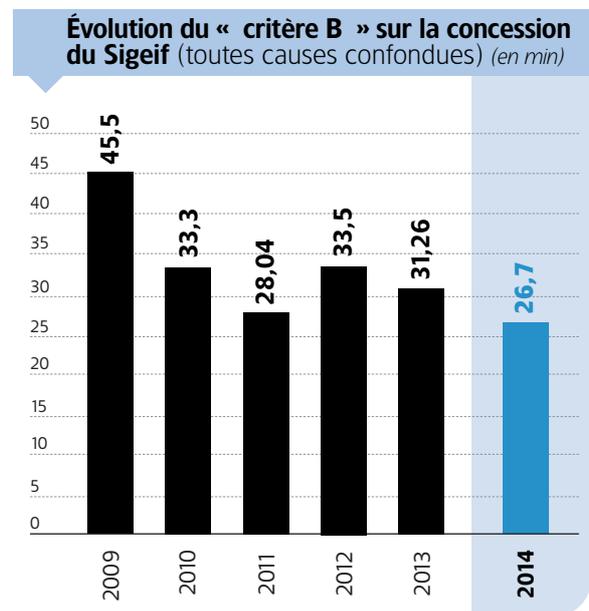
La qualité de la continuité de la fourniture sur le territoire de la concession en 2014 est en amélioration par rapport à 2013.



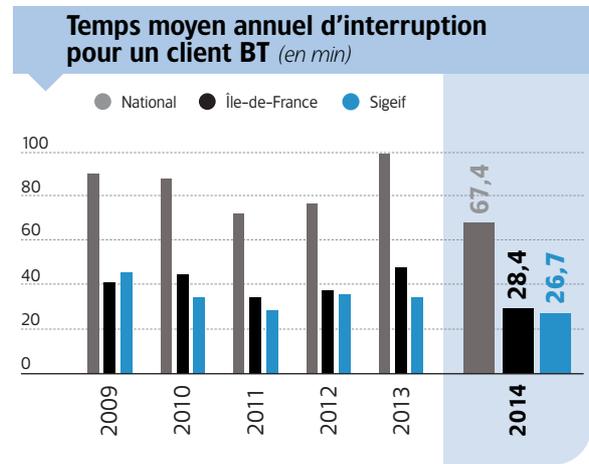
En effet, le « critère B » toutes causes confondues sur le territoire de la concession s'est établi à **26,7 min**, contre 31,3 min en 2013.

Le « critère B » atteint son plus bas niveau depuis au moins ces 7 dernières années.

Le graphique suivant restitue la chronique du « critère B » à l'échelle de la concession depuis 2007 :



À titre comparatif pour 2014, le « critère B » toutes causes confondues en Île-de-France est de 28,4 min (48,8 min en 2013) tandis que la moyenne nationale de l'indicateur s'élève à 67,4 min (99,7 min en 2013).



Au vu des fichiers « incidents », l'impact des événements dits « exceptionnels » sur le territoire du Sigeif est le suivant :

- sur les postes sources (0,04 min) : 5 incidents suite à incendie d'origine externe ;
- sur le réseau HTA (0,35 min) : 3 incidents (2 incidents suite au vol de métaux et 1 incident suite à incendie d'origine externe) ;
- sur le réseau BT (0,15 min) : 10 incidents (4 incidents de malveillance et 6 incidents suite à incendie d'origine externe).

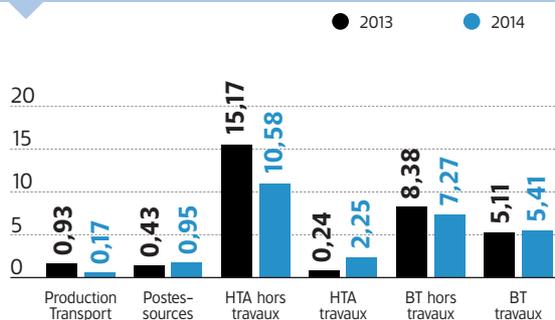
Dans le calcul du « critère B » à l'échelle de la concession, on distingue des composantes relatives à la qualité de fourniture ayant trait aux travaux sur le réseau et des composantes en lien avec des incidents qui se sont produits sur le réseau.

En synthèse, sur la concession du Sigeif en 2014, par rapport à 2013 :

- Les composantes qualité de fourniture suivantes sont en amélioration : incident sur le réseau HTA (hors travaux), incident sur le réseau BT (hors travaux), coupures sur le réseau de transport RTE.

Le renouvellement engagé sur les câbles les plus incidentogènes, ainsi que la pose d'Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT) afin d'augmenter la réactivité de reprise du réseau en cas de coupure expliquent notamment ces améliorations.

Comparaison du « critère B » par année, décomposé en fonction de l'origine des interruptions d'alimentation (en min)



- Les composantes qualité de fourniture suivantes sont en recul : coupures au niveau des postes sources, HTA travaux et BT travaux.

Le nombre d'interventions sur le réseau concédé pour travaux programmés en forte hausse sur l'année 2014 par rapport à l'année précédente (+ 14 % sur le réseau basse tension, + 50 % sur le réseau à moyenne tension) expliquent l'augmentation du temps de coupure associé.

Détail des composantes « travaux » et « incidents » du critère B sur la concession du Sigeif :

Coupure d'alimentation suite à intervention pour travaux programmés :

- liée à des travaux sur le réseau BT : 5,4 min (5,1 min en 2013) 238 opérations de travaux programmés sur le réseau BT (contre 205 en 2013) ont nécessité des interruptions de fourniture, dont :
 - 37 opérations de travaux sur du réseau aérien pour 0,35 min d'interruption ;
 - 104 opérations de travaux au niveau de postes HTA/BT pour 3,6 min d'interruption ;
 - 38 opérations de travaux plein câble pour 0,56 min d'interruption ;
 - 17 opérations de travaux sur branchements ou colonnes montantes pour 0,2 min d'interruption ;
 - 42 opérations de travaux sur boîtes ou accessoires pour 0,76 min d'interruption.
- lié à des travaux sur le réseau HTA : 2,2 min (1,2 min en 2013)
 - 53 coupures pour travaux nécessitant une mise hors tension.

Coupure d'alimentation suite à incident sur le réseau :

- au niveau des postes-sources : 0,95 min (0,4 min en 2013) 18 incidents en 2014 (contre 9 en 2013) dont 8 liés à des défaillances protection (0,72 min) ; 5 suite à des incendies d'origine externe (0,04 min) ; 3 suite à des fausses manœuvres (0,17 min) et 2 suite à des usures naturelles (<0,01 min).
- sur le réseau de transport électrique RTE : 0,17 min (0,9 min en 2013) 1 incident au niveau du poste-source Fanaudes (0,19 min) en 2014



- **sur le réseau HTA :**

10,6 min (15,2 min en 2013)

166 incidents HTA en 2014 (contre 284 en 2013), dont 31 incidents tiers (arrachage) pour un impact de 1,8 min.

Composantes du réseau HTA à l'origine de l'incident :

- réseau souterrain : 68 incidents pour 4,4 min
- réseau aérien : 3 incidents pour 0,08 min
- boîtes de jonction : 53 incidents pour 3,1 min
- postes HTA/BT : 26 incidents pour 2,3 min
- « autres » : 16 incidents pour 0,76 min

- **sur le réseau BT :**

7,3 min (8,4 min en 2013)

418 incidents BT en 2014 (contre 487 en 2013) dont 53 incidents tiers (arrachage, élagage ou abattage) pour un impact de 0,9 min.

Composantes du réseau BT à l'origine de l'incident :

- 82 incidents dans des postes HTA/BT pour 0,9 min
- 144 incidents sur réseau souterrain pour 4,1 min dont 71 incidents au niveau de boîtes ou accessoires pour 2,5 min et 73 incidents au niveau de câbles pour 1,6 min
- 129 incidents sur lignes aériennes (poteaux, conducteurs, isolateurs...) pour 1,6 min
- 17 incidents « sans dégâts » pour 0,16 min
- 13 incidents BT avec siège au niveau de branchement ou colonne montante pour 0,1 min
- 33 incidents « autres » pour 0,44 min

Principaux incidents qui ont fait l'objet d'une information au Sigeif en 2014 :

- Incident au poste-source de Massy le 15 janvier suite à la perte d'un transformateur HTB/HTA - 68 000 clients coupés rétablis en moins de quatre heures.
- Incident au poste-source de Versailles le 10 août suite au claquage d'un appareil HTA (transformateur de tension) - réalimentation de l'ensemble des clients coupés (environ 30 000) en moins de 2 heures.

Un autre indicateur suivi par le concessionnaire est le « critère M », lequel permet d'apprécier la qualité de la continuité de la fourniture pour les clients raccordés directement sur le réseau HTA (cas d'installations avec une puissance souscrite importante).

L'indicateur correspond au temps pendant lequel un client raccordé en électricité en tension HTA est privé d'alimentation électrique au cours de l'année. Il est obtenu de la même façon que le « critère B », avec en complément une pondération par la puissance du client, paramètre important s'agissant de ces usagers du réseau.

Cet indicateur est en baisse puisqu'il est de 25 minutes en 2014 contre 29,2 min en 2013. Les incidents ayant affecté le réseau HTA et amont en constituent la part la plus importante : 83,6 % de la valeur de l'indicateur en 2014 (87 % en 2013).



B) Origine des perturbations et nombre de clients impactés par des perturbations sur le réseau

Perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (en nb)		
	2013	2014
Nombre de coupures pour travaux (au total)	230	297
Nombre sur le réseau BT	205	238
Nombre sur le réseau HTA	27	59

Perturbations liées à des incidents affectant le réseau

Coupures suite à incidents (en nb moyenné)		
	2013	2014
Incidents HTA pour 100 km de réseau	7,9	4,6
Incidents BT pour 100 km de réseau	9,8	8,4

Nombre de coupure sur incidents réseau (en nb)		
	2013	2014
Longues (≥ 3 min)	770	646
Brèves (de 1 s à 3 min)	283	263

Nombre de clients BT de la concession

	2013	2014
Affectés par plus de 6 coupures longues (≥ 3 min), toutes causes confondues	40	16
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	0
Affectés par 3 coupures et plus suite à incident situé sur réseau HTA	14 723	4 155
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0	0
Affectés par plus de 4 coupures brèves toutes causes confondues	7	6 202
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	22 471	23 284
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	3 806	5 628
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	6 680	5 841

Perturbations liées à des incidents affectant le réseau

Taux de coupures (nb de coupures en moyenne par client)		
	2013	2014
Fréquence de coupures longues (≥ 3 min)	0,57	0,43
Fréquence de coupures brèves (de 1 s à 3 min)	0,44	0,52

Le nombre de clients de la concession affecté par une coupure d'électricité suite à incident sur le réseau électrique est en diminution en 2014.

En parallèle, le temps de coupures liées à des travaux sur le réseau est directement corrélé au nombre croissant d'interventions sur le réseau, à titre préventif ou pour renouvellement, en 2014.



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

En Basse Tension, un client est dit « mal alimenté » lorsque la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

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 V et 253 V 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.

Pour l'évaluation du nombre de Client Mal Alimentés (CMA), dont les résultats au périmètre de la concession Sigeif sont présentés ci-après, ERDF met en œuvre une méthode statistique, homogène sur tout le territoire national, appelée méthode « GDO-SIG ».



Clients Mal Alimentés sur la concession (en nb et en %)

	2013	2014
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	400	374
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,06	0,06

D) 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 %).

Un départ HTA desservant la concession est considéré en contrainte de tension s'il alimente 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	2014
Taux de départs BT en contrainte de tension > 10 %	0,10	0,10
Taux de départs HTA en contrainte de tension > 5 %	0,30	0,40

A.2.2 – Politique d'investissement d'ERDF en 2014

En application de l'article 21 de la loi NOME (article 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 Compte-rendu annuel d'Activité pour la Concession (CRAC) en est le support privilégié.

380 000 clients BT \leq 36 kVA raccordés en 2014) ou producteurs (environ 17 200 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.

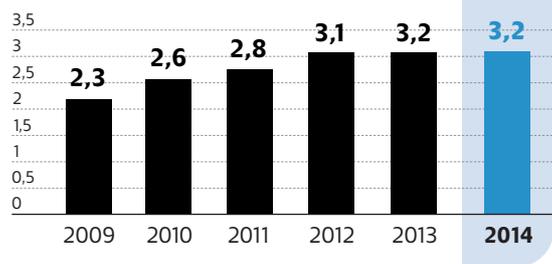
Par ailleurs, 15 % des investissements de 2014 ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante) et d'exigences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

2.2.1 – Investissements du concessionnaire au niveau national

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.

Environ la moitié du total de ces investissements a été mobilisée en 2014 pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ

Investissements d'ERDF au niveau national (en milliards d'euros)





2.2.2 – Investissements du concessionnaire sur la concession du Sigeif

Investissements bruts du concessionnaire (en K€)				
	TOTAL	BT	HTA	PS
Investissements 2014				
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	14 888	13 758	1 130	-
2. Investissement pour l'amélioration du patrimoine	16 440	6 528	5 765	2 442
2.1 Performance réseau	11 621	1 815	5 698	2 403
Renforcement des réseaux	810	735	-	75
Climatique	- 1	-	- 1	-
Modernisation des réseaux	9 107	1 080	5 699	2 328
Moyens d'exploitation	1 705	-	-	-
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	4 819	4 713	67	39
Environnement (Art. 8, intégration des ouvrages)	1 476	1 476	-	-
Sécurité et obligations réglementaires (dont PCB)	1 227	1 187	1	39
Modification d'ouvrages à la demande de tiers	2 116	2 050	66	-
3. Logistique (immobilier...)	267	-	-	-
TOTAL GÉNÉRAL	31 595	20 286	6 895	2 442
Investissements 2013				
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	13 928	12 490	1 438	-
2. Investissement pour l'amélioration du patrimoine	19 394	6 755	5 381	5 859
2.1 Performance réseau	14 320	2 073	5 104	5 745
Renforcement des réseaux	2 274	565	1 124	585
Climatique	41	-	41	-
Modernisation des réseaux	10 607	1 508	3 939	5 160
Moyens d'exploitation	1 398	-	-	-
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	5 074	4 683	277	114
Environnement (Art. 8, intégration des ouvrages)	1 715	1 715	-	-
Sécurité et obligations réglementaires (dont PCB)	1 055	941	-	114
Modification d'ouvrages à la demande de tiers	2 304	2 027	277	-
3. Logistique (immobilier...)	98	-	-	-
TOTAL GÉNÉRAL	33 420	19 245	6 819	5 859

A

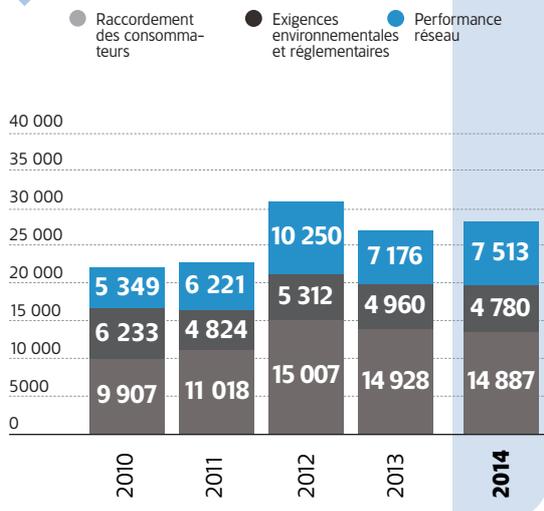
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Le niveau global des investissements du concessionnaire en 2014 est légèrement en retrait par rapport à 2013, justifié notamment par des investissements annuels en baisse au niveau des postes-sources.

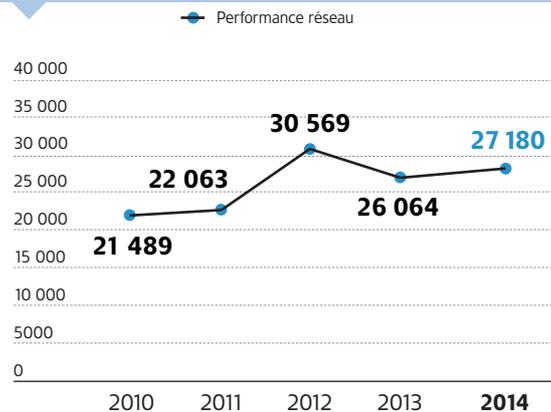
Toutefois le montant total investi sur le réseau concédé par le concessionnaire entre 2013 et 2014 est en augmentation de 4 %.

Par ailleurs comme l'illustre le graphe ci-dessous, les investissements sur le réseau concédé sont en augmentation continue depuis 2010 (+ 19 % entre 2010 et 2014).

Répartition des investissements sur le réseau concédé par finalités depuis 2010 (en milliers d'€)



Chronique des investissements sur le réseau concédé depuis 2010 (en milliers d'€)





2.2.3 – Principaux travaux réalisés par le concessionnaire sur la concession du Sigeif

Lors de la commission de suivi du cahier des charges du 4 décembre 2014, le concessionnaire a dressé un bilan des principaux chantiers réalisés sur l'année 2014.

La liste détaillée des travaux réalisés en 2014, avec leur localisation, est proposée en annexe du présent document.

Les principaux travaux réalisés en 2014 par ERDF sont présentés ci-dessous par typologie d'ouvrages (postes-sources, réseau HTA et réseau BT).

Certaines affaires étant réalisées sur plusieurs années, le montant financier affiché correspond au montant de l'investissement engagé sur l'année 2014.

1) Principaux travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs sur le réseau HTA et BT

En HTA et BT, les principaux travaux

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Longueur de dépose prévue par la MOAD (en m)	Longueur de pose prévue par la MOAD (en m)	Montant réalisé en 2014 (en k€)
TREMBLAY-EN-FRANCE	Évolution de l'alimentation HTA dans le cadre de la création de la ZAC Aéroville	SAUSSET	AERO21	0	9400	485
VELIZY-VILLACOUBLAY	Raccordement BT (300 lots) - Rue Saulnier	VERSAILLES	MEUD 1	0	1258	279
BALLAINVILLIERS	Raccordement BT (81 maisons + 104 logements) Route de la Grange aux Cercles		RIVOLI	0	1672	201
TREMBLAY-EN-FRANCE	Raccordement HTA dans la ZAC Sud Charles de Gaulles	SAUSSET	SANDNE	0	4300	260
AULNAY-SOUS-BOIS	Alimentation HTA ZAC des tulipes nord	VILLIERS-LE-BEL	VACCIN	0	1000	144
SAINT-CLOUD	Raccordement BT pour alimentation électrique de 151 lots (144 logements, services généraux et commerces) Rue Gounod	MENUS	FLET22	0	57	148
WISSOUS	Raccordement BT (265 logements) - Route d'Anthony	MASSY	FREON	0	40	130
VERSAILLES	Raccordement HTA Chantier solar Décathlon	SAULES	ECOLE	160	144	73

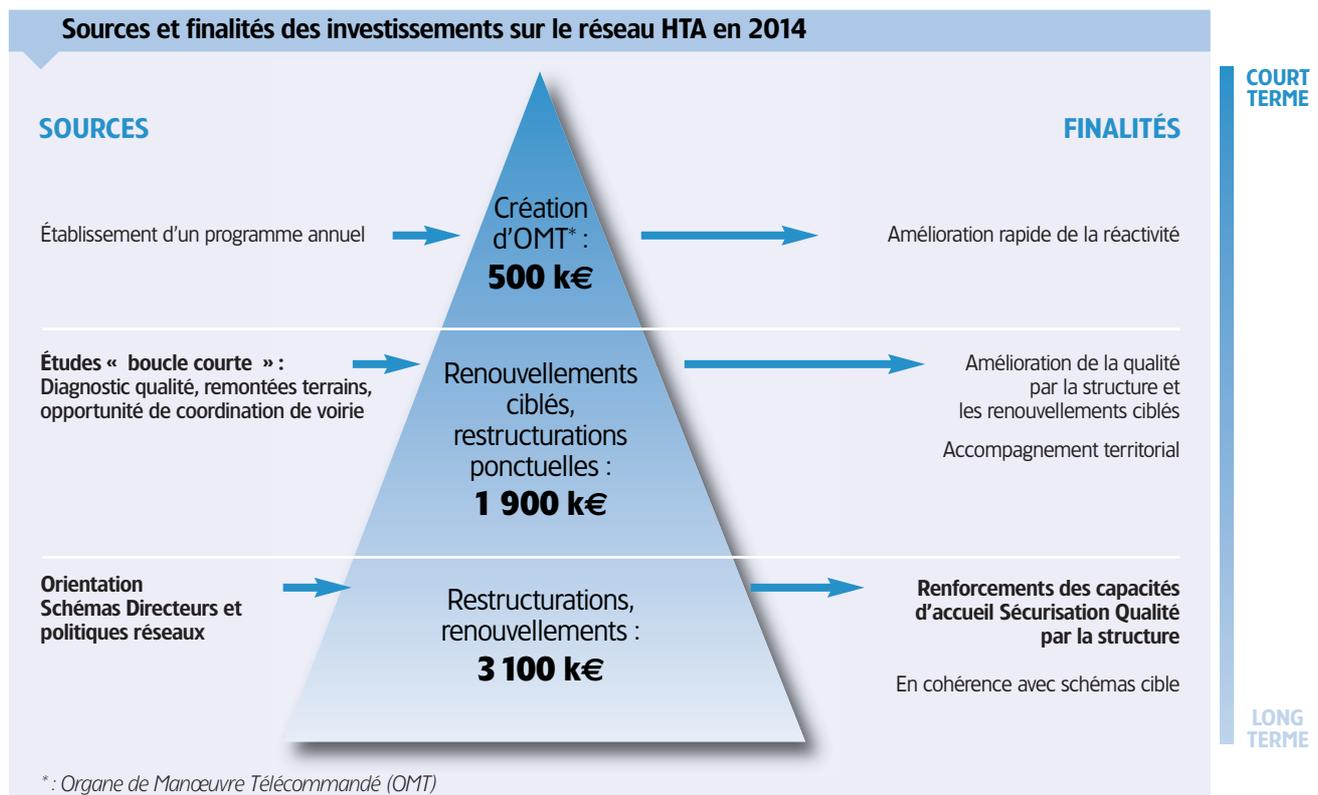
2) Les travaux au service de la performance du réseau

Les sources et finalités des investissements HTA pour l'année 2014 ont été présentées à l'autorité concédante en commission de suivi le 4 décembre 2014, selon le schéma ci-dessous :

En HTA, les principaux travaux

Statuts : Poursuite (P), Terminé (T)

Principaux travaux de renforcement et de modernisation du réseau





Renforcement du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire posé <i>(en km)</i>	Linéaire déposé <i>(en km)</i>	Montant 2014 <i>(en k€)</i>
Meudon	Travaux de changement de tension (de 15 à 20 kV) (P)	Billancourt	Onéra/ Bagneu	3,8	2,4	180,5
Epinay-sous-sénart	Création départ HTA Vanille (P)	Épinay	Vanille	3,2	0,5	97,4

Modernisation du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire posé <i>(en km)</i>	Linéaire déposé <i>(en km)</i>	Montant 2014 <i>(en k€)</i>
Garches, Rueil Malmaison, Vaucresson	Renouvellement de câbles et modification de la structure en sortie de poste source (P)	Buzenval	Bécasse, Corbeau, 1B16, B14	21,4	21,4	1135,7
Aulnay sous Bois, Bois d'Arcy, Chaville, Gagny, Livry Gargan, Maisons Lafitte, Marcoussis, Montesson, Morangis, Velizy, Verrières le Buisson, Versailles, Villeparisis, Viroflay	Programme d'installations d'une trentaine de télécommandes dans les postes HTA/BT (P)					300
Massy, Champlan	Renouvellement câbles en sortie de poste source (P)	Massy	Saulx, Hugo, Bréal, Garnier et Sixt	16,2	15,5	810,2
Fontenay le Fleury, Jouy en Josas, Massy, Meudon, Vaucresson, Versailles	Renouvellement de réseau HTA en coordination avec enfouissement BT			3,2	3,2	50,6
Meudon	Renouvellement de câble (P)	Robinson	Pasti 1	2,2	2,2	73
Morangis	Renouvellement de départs (P)	Massy	Mazarin	3,8	5,2	397,8
Saint Cyr l'Ecole	Renouvellement de 5 départs (P)	Saules	Saint Cyr, Arcy Fontenay, Mouton	5,3	2,6	208,9
Saint Cyr l'Ecole, Versailles	Restructuration du réseau en coordination avec SMAROV (P)	Saules	Ecole	17,1	17,4	447,8
Vélizy-Villacoublay	Renouvellement départ (P)	Versailles	Versailles	1,4	1,4	243,9

A

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

Principaux travaux BT de renforcement

Commune	Rue	Libellé	Longueur de pose (en m)	Longueur de dépose (en m)	Montant dépensé 2014 (en k€)
Aulnay-sous-Bois	Allee Camille Corot	rénovation poste carotte (t)	38	38	23,80
Aulnay-sous-Bois	Rue des Écoles - 14 juillet	levée de contrainte poste auer (t)	68	34	23,50
Chelles	Rue des Sources	enfouissement réseau aérien - poste elisabeth (t)	252	280	37,30
Chelles	Avenue Chappe	programme de pose de télécommande omt - poste salomon (t)	0	0	26,20
Gagny	Avenue Henri Barbusse	programme de pose de télécommande omt - poste erable (p)	0	0	40,00
Gagny	18 rue j.p. Gardebled	rénovation du poste prunus (t)	0	0	27,70
Gagny	Allée Laguilhonie	levée de contraintes poste chanoine (t)	210	0	18,90
Le Blanc Mesnil	Rue Hurel-professeur Fleming-Semaphore-d'Aulnay	levée de contraintes poste dafflon (t)	235	25	37,20
Limeil	Rue Pasteur	rénovation poste beaugard (t)	410	472	51,00
Limeil	Avenue Président Wilson	rénovation poste wilson (p)	254	178	58,00
Marolles	Rue du Vallon	rénovation poste bignetous (p)	0	0	20,00
Noisy-le-grand	Place des Charmilles	rénovation poste ascension (p)	20	20	27,00
Sevran	Place Gaston Bussiere	rénovation poste lemaner (p)	0	0	20,00
Tremblay	Rue JB Cerceau	rénovation poste epiphanie (p)	130	215	28,90
Villebon-sur-Yvette	Avenue de la Baltique	rénovation poste sitac (p)	10	10	20,30

Principaux travaux BT de modernisation

Commune	Libellé	Longueur de pose (en m)	Longueur de dépose (en m)	Montant dépensé 2014 (en k€)
Chatou	Renouvellement bt - rue des Landes (t)	537	509	153,3
Chatou	Renouvellement cellules bt - rue m. Berteaux (t)	30	30	28,9
Chatou	Renouvellement cellules bt - poste a. Renoir 24 (t)	30	30	25,8
Garches	Renouvellement bt - rue R. Poincarré (t)	10	10	28,2
garches	Renouvellement cellules bt - poste G. Clémenceau (p)	92	92	26,0
Jouy-en-Josas	Renforcement bt- rue Louis Chagnot et rue Hoche (p)	520	520	91,9
Jouy-en-josas	Renforcement bt - poste JJ Tartine (p)	365	365	87,3
Jouy-en-Josas	Levée de contraintes - rue Maréchal Foch (t)	125	0	25,8
La Celle st Cloud	Renouvellement bt - place Berthet (t)	320	320	71,7
La Celle st Cloud	Renouvellement bt - rue de la Jonchère (p)	350	350	39,7
Le Chesnay	Renouvellement cellules bt - poste ce Pottier (t)	15	15	19,0
Le Vesinet	Renouvellement cellules bt - boulevard Circulaire (t)	30	30	23,9
Maisons-Laffitte	Renouvellement bt - rue Général de Gaulle (p)	655	654	100,5
Meudon	Renouvellement cellules bt - poste Garde 1 (p)	15	15	37,6
Morangis	Levée de contraintes - rue du Général Leclerc (p)	250	103	24,9
Rueil-Malmaison	Renouvellement bt - avenue Bonaparte (p)	1 110	1 506	176,9
Rueil-Malmaison	Renouvellement cellules bt - poste Château 26 (t)	30	30	26,1
Vaucresson	Levée de contraintes - poste VC Jardy 34 (t)	40	10	52,9
Verrieres-Le-Buisson	Renouvellement cellules bt - poste VR Toundra (t)	0	0	21,5
Verrieres-le-Buisson	Renouvellement bt - poste VR Grand Clos (t)	10	10	19,9
Versailles	Renouvellement bt - allée des Deux Trianons (p)	610	610	75,6



3) Principaux travaux sur le réseau, liés aux exigences environnementales et réglementaires

En HTA et Basse Tension

Principaux travaux sur le réseau en HTA et Basse Tension

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire posé <i>(en km)</i>	Linéaire déposé <i>(en km)</i>	Montant 2014 <i>(en k€)</i>
Neuilly-Plaisance	Déplacement poste DP à la demande de tiers boulevard Gallieni	Neuilly-Sur-Marne	verd16	351	135	76,8
Boissy-saint-Leger	Déplacement d'ouvrages bt en anticipation création RN 19	Villeneuve-St-Georges	gris22	284	249	76,1
Aulnay-sous-Bois	Demande de déplacement poste DP - rue du Havre	Bondy	dumbo	59	603	67,8
Aulnay-sous-Bois	Déplacement d'ouvrages BT et HTA - Ilot Aquillon			336	355	60,7
Chelles	Déplacement d'ouvrages BT et HTA suite à réaménagement de la voirie et construction de nouveaux logements - quartier Schweitzer			1013	731	52,2
Chelles	Demande déplacement ouvrage HTA - lycée polyvalent G. Bachelard			338	300	49,4
Sevres	Déplacement d'ouvrages HTA et BT dans la cadre de l'aménagement de la RD 7	Menus	roug21	500	500	48,4
Longjumeau	Déplacement du poste DP lg granit pour création d'un espace vert	Massy	longdi	0	110	44,8
Orsay	Déplacement de câbles BT dans le cadre de la création d'une plateforme tcps (transport en commun en site propre)	Saint-Aubin	gers	310	310	39,5

D) Investissements du concessionnaire au service de plusieurs concessions dont celle du Sigeif

Des investissements sont réalisés par le concessionnaire sur des ouvrages qui alimentent plusieurs concessions, dont celle du Sigeif, et qui participent à l'amélioration de la qualité de la desserte.

Travaux dans les postes-sources situés dans le périmètre de la concession du Sigeif

ERDF a investi, en 2014, 2,5 Meuros dans les postes-sources implantés sur la concession du Sigeif.

Travaux dans les postes-sources situés hors du périmètre géographique de la concession du Sigeif

ERDF a investi 14,8 Meuros en 2014 dans les postes-sources situés géographiquement hors du périmètre de la concession du Sigeif mais alimentant électriquement aussi les clients de la concession.



A.2.3 – Perspectives et enjeux pour l'année 2015

2.3.1 – Au niveau national

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 les taux d'incident les plus 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.**

2.3.2 – Sur la concession du Sigeif

Lors de la commission de suivi du cahier des charges du 4 décembre 2014, le concessionnaire a exposé ses principaux axes d'investissement pour l'année 2015, voire les années suivantes pour certains chantiers importants de restructuration.

Le programme prévisionnel des travaux 2015 a été communiqué en janvier 2015 au Sigeif.

Concernant les postes-sources

Afin d'accompagner le développement croissant en Île-de-France (4 000 MW de consommation en électricité supplémentaire à l'horizon 2030), le premier objectif d'ERDF est de renforcer la puissance installée et la capacité d'accueil par :

- la création de nouveaux postes-sources notamment à : Aubervilliers (93), Coupvray (77), Rupereux (77), Boule (92), Boivre en Mantois (95), Villennes/Poissy (78), Belloy (95), Saclay (91)... et de nombreux autres sont à l'étude ;
- l'ajout de transformateurs et de rames HTA dans les postes-sources existants, comme aux postes sources de Nanterre, de Puteaux, de Billancourt, etc.

Le second objectif, qui vise à réduire la probabilité d'occurrence d'un incident source majeur, est de fiabiliser et moderniser les postes-sources urbains par :

- la rénovation des éléments HTA (rames, disjoncteurs, auxiliaires...) à l'intérieur des postes ;
- des actions de fiabilisation ciblées et hiérarchisées par niveau de risque.

Pour illustration, exemples de travaux engagés : travaux de fiabilisation du poste par le remplacement des transformateurs, des rames HTA et du contrôle commande au poste-source de Massy, travaux de fiabilisation au poste-source de Rueil par le remplacement des rames et du contrôle commande dans un nouveau bâtiment, travaux de remplacement des transformateurs au poste-source du Pecq.

Concernant le réseau HTA

Les prévisions d'investissement 2015 pour la performance du réseau s'élèvent à **6 M€** sur la concession du Sigeif.

Les principales orientations d'investissement pour 2015 :

- Poursuivre de grands chantiers pluriannuels (développement ou restructuration de réseaux, changements de tension) permettant d'augmenter les capacités de transit et la sécurisation entre postes-sources,
- Augmenter les opérations de renouvellements ciblés et le renforcement ponctuel des réseaux HTA les plus défaillants, et poursuivre, dès que possible, une coordination d'opérations sur le réseau HTA en coordination avec des enfouissements BT sous maîtrise d'ouvrage Sigeif.

Pour illustration, les chantiers suivants sont d'ores et déjà planifiés ou poursuivis en 2015 :

- Renouvellement et restructuration du réseau en lien avec les travaux dans des postes-sources : en sortie du poste-source Buzenval sur la zone Garches – Vaucresson, en sortie du poste-source de Massy ;
- Création du futur réseau 20 kV autour du nouveau poste - source « Boule » sur la commune de Rueil Malmaison notamment ;
- Renouvellement de câbles pour une sécurisation du poste source Neuilly situés sur les communes de Gagny et de Chelles ;
- Création de 5 départs HTA depuis le poste-source de Saules sur la commune de St-Cyr-l'École ;
- renouvellement de câbles HTA sur les communes de Meudon, Aulnay sous Bois, Villepinte, Monfermeil, Livry Gargan...

- Opérations de renouvellement de câbles HTA en coordination avec des enfouissements BT article 8 sous maîtrise d'ouvrage du Sigeif sur les communes de Meudon, Rueil Malmaison et Versailles.
- Poursuivre l'important programme d'automatisation des réseaux par le déploiement d'organes télécommandés dans les postes de distribution publique afin de limiter les temps de coupure pour les clients en cas d'avarie, notamment en 2015 sur les communes de Épinay sous Sénart, Livry Gargan, Le Chesnay, Marcoussis, Sevran, Versailles, etc.

Concernant le réseau BT :

Les prévisions d'investissement 2015 pour la performance du réseau s'élèvent à **3 M€** sur la concession du Sigeif.

Les principales orientations d'investissement du programme travaux 2015 sur le réseau BT comprennent :

- des affaires de renouvellement ciblés en visant le renouvellement des câbles souterrains les plus incidentogènes notamment sur les communes de Marcoussis, Neuilly-Plaisance, Villebon-sur-Yvette, Saulx-les-Chartreux, etc... ;
- des projets de renforcement du réseau qui visent à garantir un bon niveau de qualité d'alimentation, en limitant les contraintes en tension ou en intensité sur le réseau par exemple sur les communes de Chaville, Versailles, Sevran etc...
- le remplacement d'équipements dans les postes sur les communes de Limeil-Brévannes, Gagny, Boissy-Saint-Léger... ;

2.3.3 – Conférences départementales Loi NOME

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

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

Ces conférences sont pour ERDF l'occasion 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. Cela représente un enjeu particulier en première couronne, territoire dont le développement est étroitement lié à celui du Grand Paris et à l'accompagnement de la transition énergétique. À ce titre, il s'agit de maintenir un volume d'investissement élevé. C'est pourquoi les investissements d'ERDF ont été de 122.4 M€ en 2013 et s'élèvent à une prévision de près de 170 M€ en 2015, soit une hausse de près de 39 % dont 87 M€ prévus pour la seule performance du réseau.

À 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.

Le 15 janvier 2015 s'est notamment tenue la 3^e conférence pour la première couronne parisienne (92, 93, 94). Les autres conférences départementales en Île-de-France, avec la participation d'ERDF et du Sigeif, se sont tenues : le 9 décembre 2014 en Seine-et-Marne, le 10 décembre 2014 dans les Yvelines, le 30 janvier 2015 en Essonne, le 2 avril 2015 dans le Val-d'Oise.



A.2.4 – L’entretien, la maintenance du réseau et la sécurité des tiers

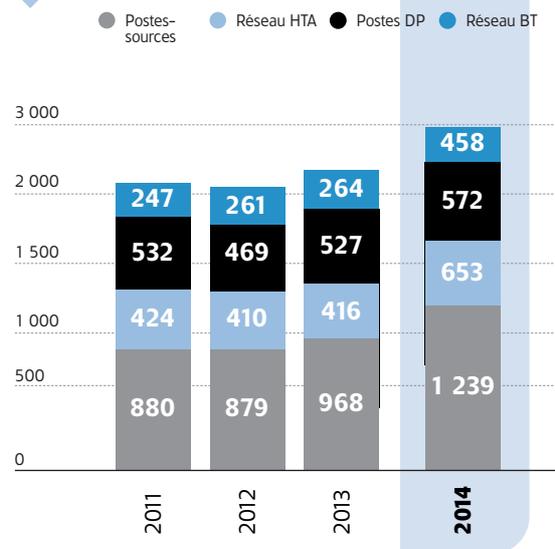
Dépenses d’entretien et de maintenance sur le réseau (en milliers d’€)

	2011	2012	2013	2014
Postes-sources	880	879	968	1 239
Réseau HTA	424	410	416	653
Postes DP	532	469	527	572
Réseau BT	247	261	264	458
TOTAL	2 083	2 019	2 175	2 175

Les dépenses d’entretien, de maintenance et de sécurité des tiers sur le réseau de distribution de la concession se sont élevées à **2,9 M€** pour 2014, elles sont en augmentation de **+25 %** par rapport à 2013. **Les dépenses d’entretien et de maintenance sur le réseau basse tension concédé sont notamment en augmentation de + 42 % par rapport à l’année 2013.**

Le tableau ci-dessous distingue les dépenses affectées à chacune des catégories des ouvrages concédés : réseaux HTA, postes-sources, réseaux BT, postes de distribution publique (dont les transformateurs HTA/BT).

Dépenses d’entretien et de maintenance sur le réseau (en milliers d’€)



Nb : Les dépenses restituées à l’échelle du Sigeif sont obtenues par application aux dépenses régionales d’une clé de répartition au prorata du nombre de clients de la concession.



A.3 ERDF à l'écoute de ses clients

A.3.1 – Les clients de la concession

3.1.1 – Les clients « Consommateurs » d'électricité

Clients sur le territoire de la concession (en nombre)

	2012	2013	2014	Variation (en %)
BT ≤ 36 kVA (C5)	642 131	647 986	652 860	+ 1,01
BT > 36 kVA (C4)	7 398	7 534	7 664	+ 1,02
HTA (C1, C2, C3)	1 360	1 319	1 311	- 0,99
TOTAL	650 889	656 839	661 835	+ 1,01

Depuis 2012, le nombre de clients « consommateurs » en électricité augmente de 1 % environ chaque année sur le territoire de la concession.

3.1.2 – Les clients « Producteurs » d'électricité

Nombre de producteurs et puissance installée

Les producteurs, ou clients en injection, fournissent de l'électricité au réseau de distribution publique à partir d'installations de production d'électricité raccordées sur le réseau BT ou sur le réseau HTA.

On distingue ces clients selon la nature et l'origine de l'électricité produite. À la maille de la concession, l'évolution à fin 2013 des producteurs et des puissances installées est illustrée dans le tableau ci-après.

Ces résultats montrent une légère augmentation du nombre de raccordements de nouveaux producteurs de faible puissance sur le réseau à la maille concessive.

Producteurs raccordés (en nombre, en puissance et en taux)

	2013		2014		Évolution (en %)	
	Producteurs	Puissance installée*	Producteurs	Puissance installée*	Producteurs	Puissance installée*
Producteurs d'énergie « d'origine éolienne »	-	-	-	-	-	-
Producteurs « cogénération »	16	105 596	15	96 709	- 6	- 8
Producteurs d'énergie « d'origine photovoltaïque » (< 36 kVA)	1 289	5 173	1 370	5 843	+ 6	+ 13
Puissance installée Producteurs « déchets ménagers et assimilés »	1	2 900	1	2 900	0	0
GLOBAL	1 306	113 669	1 386	105 452	+ 6	- 7



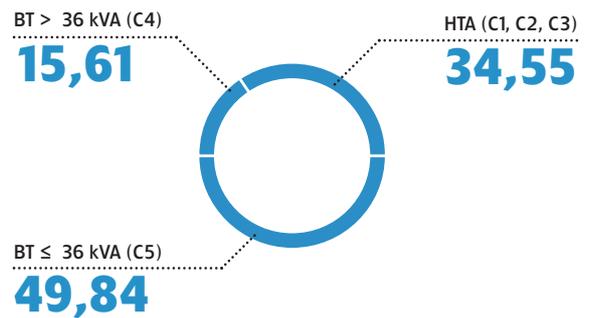
A.3.2 – L’acheminement de l’énergie sur le réseau

3.2.1 – Énergie acheminée

Le tableau ci-dessous restitue la chronique des volumes d’énergie acheminée depuis 2012

Le volume d’énergie acheminée sur le réseau de la concession est en baisse de plus de 9 % entre 2013 et 2014, cette diminution s’explique notamment par la douceur du climat enregistrée en 2014.

Énergie acheminée sur la concession en 2014 (en %)



Nota : les éléments détaillés par commune sont fournis en annexe.

Énergie acheminée (en GWh)

	2012	2013	2014	Variation (en %)
BT ≤ 36 kVa (C5)	3 386	3 544	3 164	- 10,7
BT > 36 kVa (C4)	1 029	1 053	991	- 5,9
HTA (C1,C2,C3)	2 377	2 399	2 193	- 8,6
TOTAL	6 792	6 996	6 348	- 9,3

3.2.2 – Recettes d'acheminement

Les tarifs nationaux d'acheminement sont arrêtés par voie réglementaire, sur proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

La CRE établit ces tarifs en prenant en compte plusieurs règles :

- celle de la péréquation tarifaire : les tarifs ne doivent pas varier en fonction de l'emplacement du lieu final de consommation afin de garantir une égalité de traitement entre tous les consommateurs et ils sont indépendants de la distance parcourue par l'énergie entre production et consommation.
- les tarifs doivent couvrir les coûts des gestionnaires des réseaux de transport et de distribution, tout en les incitant à l'efficacité dans leur action. Les recettes d'acheminement sur le territoire de la concession s'élèvent à 229 M€ et sont en diminution d'environ 5 % par rapport à 2013. Cette baisse est en corrélation directe avec la diminution du volume d'énergie acheminée.



Recettes d'acheminement (en GWh)

	2012	2013	2014	Variation (en %)
BT ≤ 36 kVa (C5)	148 033	154 450	145 201	- 5,99
BT > 36 kVa (C4)	39 544	41 255	40 779	- 1,15
HTA (C1,C2,C3)	45 994	46 297	43 214	- 6,66
TOTAL	233 571	242 003	229 194	- 5,29



A.3.3 – La proximité avec les clients

3.3.1 – 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.



3.3.2 – 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 ». Par ailleurs, une application Smartphone « ERDF à mes côtés » a été lancée et met à disposition les numéros utiles en cas de dépannage, raccordement ou toutes autres demandes.

Service client d'ERDF : développement d'un accueil par téléphonie sur mesure

ERDF a fait évoluer sa téléphonie et met désormais à la disposition de ses clients des 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 (Ouest parisien)
09 69 32 18 35 (Est parisien)
- **Les clients « Professionnels » :**
09 69 32 18 34 (Ouest parisien)
09 69 32 18 36 (Est parisien)
- **Les clients « Entreprises » :**
09 69 32 18 99 (numéro national)
- **Les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » :**
09 69 32 18 77 (numéro national)
- **Les clients « Producteurs » :**
09 69 32 18 00 (numéro national) ; cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité. Le client est invité à contacter directement son acheteur.
- **Enfin, les clients « Demandeurs » ou concernés par un branchement** de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive :
09 69 32 18 22 (numéro national)

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

Accessibilité de l'accueil téléphonique d'ERDF en Île-de-France, (en %)

	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 demande de raccordement au réseau

Ces résultats à l'échelle Île-de-France sont globalement en progression depuis 2013.

Urgence dépannage

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre l'accueil « Dépannage Électricité » ou Centre d'Appel Dépannage d'ERDF 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au **09 726 750 XX** (XX correspondant au numéro de département du client concerné par la panne).

Pour les collectivités locales, ERDF met à disposition des élus un numéro prioritaire :

N°Azur 0 811 01 02 12
PRIX APPEL LOCAL

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.

Pour la région Île-de-France,

Le Centre d'Appels Dépannage (CAD) d'Île-de-France est le plus important de France par le nombre de clients desservis.

Le taux d'accessibilité téléphonique du CAD d'Île-de-France est excellent puisqu'il atteint plus de 96 %.



En 2014, le Centre d'Appel Dépannage d'Île-de-France a réceptionné plus de 300 000 appels dont 98 000 ont été suivis par une intervention.

Les dépannages nécessaires sont de sources variées : changement de disjoncteur, remise de fusibles au poste, mise en sécurité, coffret pied de colonne, isolation de conducteur ...

A.3.4 – La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF

3.4.1 – Qualité des relations et des services portés par ERDF

La gestion des 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, à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires et à adapter le cas échéant ses pratiques.

L'amélioration du délai de traitement des réclamations est un des objectifs d'ERDF, qui s'est organisée pour permettre à ses clients de lui transmettre directement, via son site internet, leurs réclamations éventuelles concernant ses prestations, sans que ces derniers ne soient obligés de passer par leur fournisseur d'électricité.

Les réponses sont apportées aux clients par leur fournisseur d'électricité ou par ERDF directement en fonction des situations suivantes :

- pour les réclamations ne relevant pas du contrat avec le fournisseur, et impliquant la seule responsabilité du distributeur ERDF, la réponse est apportée au client par ERDF ;
- pour les réclamations relevant du contrat avec le fournisseur et impliquant la responsabilité du fournisseur et/ou du distributeur ERDF, la réponse est apportée au client par le fournisseur. Elle comporte les éléments d'explication du distributeur transmis au fournisseur via le portail internet « Système de Gestion des Échanges ». (SGE).

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

Par ailleurs, une meilleure réalisation des gestes métiers du distributeur explique également la baisse du nombre de réclamations, qui s'est accélérée en 2014 (- 14 % entre 2013 et 2014 contre - 6 % entre 2012 et 2013).

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'explications nécessaires.

L'entreprise a ainsi porté un effort particulier sur le pilotage des réclamations dans un délai optimisé à 15 jours et la réorganisation des équipes en charge du traitement des réclamations.

Ainsi en 2014, au périmètre de la concession du Sigeif, le taux de réponse sous 15 jours à une réclamation client atteint plus de 90 % contre 74 % en 2013.

Traitement des réclamations (en %)

	2013	2014
Taux de réponse aux réclamations sous 15 jours	74,1	90,7

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.

À la maille concessive, les réclamations se décomposent de la manière suivante sur le segment des clients « Particuliers » :

Traitement des réclamations (en %)		
	2013	2014
Raccordements	3,1	4,7
Relève et facturation	48,1	53,6
Accueil	1,4	1,5
Interventions techniques	20,6	18
Qualité de fourniture	26,8	22
TOTAL	100	100

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 courant 2014 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.



3.4.2 – Résultats de satisfaction 2014

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

Sur le segment des clients « Particuliers » et des clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les résultats pour l'année 2014 consolidés au niveau national font ressortir une hausse du taux de satisfaction globale pour les particuliers (et une stabilité pour les professionnels).

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.

A) Les clients « Particuliers » et « Professionnels » (<= à 36 kVA)

Satisfaction globale des clients « Particuliers » à l'échelle de la région Île-de-France

Satisfaction des clients « Particuliers » (en %)			
	2013	2014	Variation (en %)
Résultats pour la région Île-de-France	90,4	92	+ 2

Satisfaction globale des clients « Professionnels » à l'échelle de la région Île-de-France

Satisfaction des clients « Professionnels » indicateur synthétique (en %)			
	2013	2014	Variation (en %)
Résultats pour la région Île-de-France	89,4	90,8	+ 2

Le niveau de satisfaction des clients particuliers et des clients professionnels progresse en 2014 sous l'impulsion essentiellement de la relève (93 % de clients satisfaits). Les clients apprécient la compétence et le professionnalisme des agents ERDF (appel



pour confirmation de rendez-vous, qualité des interventions...). Toutefois, les délais d'interventions, bien que majoritairement dans les délais catalogue, sont encore jugés trop longs par les clients. Le manque de coordination parfois entre fournisseurs et distributeur pénalise également ERDF sur cet indicateur.

Zoom sur les prestations de raccordement

Satisfaction des clients « Particuliers » relative aux prestations de nouveau raccordement sur le réseau de distribution.

« Particuliers » (en %)			
	2013	2014	Variation (en %)
Résultats pour la région Île-de-France	78,9	91,3	+ 16

Satisfaction des clients « Professionnels » relative aux prestations de nouveau raccordement sur le réseau de distribution.

« Professionnels » (en %)			
	2013	2014	Variation (en %)
Résultats pour la région Île-de-France	75	90,0	+ 20

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 des clients particuliers et professionnels. Cette tendance conforte la bonne appréciation du professionnalisme des techniciens d'ERDF qui ressort des enquêtes de satisfaction (cf. supra).

Concernant les raccordements au réseau pour les professionnels :

Des améliorations sont soulignées sur la clarté de la proposition (97 % de clients satisfaits vs 92 % en 2013) et l'adéquation de celle-ci aux besoins exprimés par les clients (90 % en 2014 vs 77 % en 2013). Les informations données sur le suivi du dossier ont aussi permis une meilleure satisfaction (+7 pts / 2013). ERDF a su également améliorer la compatibilité

entre les dates de travaux des clients et leurs dates d'emménagement souhaitées (+9 pts / 2013)

Concernant les raccordements au réseau pour les particuliers :

Près de 91 % des particuliers ayant demandé un raccordement sont satisfaits de la prestation d'ERDF, alors que 41 % se disent très satisfaits un score en hausse de 5pts par rapport à 2013.

7 items d'interrogations 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 la date d'emménagement souhaitée et la qualité des travaux, c'est-à-dire le 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.

Les clients déclarent avoir des difficultés parfois à joindre un interlocuteur et soulignent les délais parfois longs entre les différentes étapes de la vie de leur chantier.

C) Les clients « Entreprises » (hors CARD) ayant une puissance supérieure à 36 kVA

Satisfaction globale à l'échelle de la région Île-de-France

Satisfaction des Clients C2-C4 (BT et HTA) (en %)			
	2013	2014	Variation (en %)
Résultats pour la région Île-de-France	82,4	86,0	+ 4,4

Le taux de satisfaction globale des clients « Entreprises » (C2 -C4) en région Île-de-France est en augmentation de + 4 % entre 2013 et 2014. Les interventions techniques de ERDF (dont celles liées à la remise en service des compteurs) sont en augmentation de satisfaction de 6 points alors que 96 % des entreprises

interrogées se disent satisfaites de la qualité de fourniture en électricité. Des points d'amélioration sont attendus sur : une meilleure coordination entre services du client « Entreprises » et les services du distributeur et un renforcement de l'accompagnement du client jusqu'à l'aboutissement de sa demande.

Satisfaction spécifique relative aux prestations de raccordement sur le réseau de distribution

Clients « Entreprises » (en %)			
	2013	2014	Variation (en %)
Résultats pour la région Île-de-France	63	73	+ 14

Le processus de raccordement au réseau de distribution publique fait l'objet d'actions particulières de ERDF depuis plusieurs années visant notamment à une simplification des démarches et un accompagnement plus important du demandeur dans ses démarches. Le taux de progression de plus de 14 points entre 2013 et 2014 de la satisfaction des clients « Entreprises » est encourageant.

Les délais, des procédures administratives jugées complexes et une simplification des échanges restent des points d'attente des entreprises qui sollicitent un nouveau raccordement sur le réseau de distribution publique.

D) Les clients « HTA » avec un contrat CARD

Satisfaction globale à l'échelle de la région Île-de-France

Satisfaction des Clients entreprise CARD HTA (en %)			
	2013	2014	Variation (en %)
Résultats pour la région Île-de-France	86,4	97,9	+ 11

La satisfaction globale des clients avec un Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD) est en nette progression. Cette évolution résulte notamment d'actions mises en œuvre visant une plus grande proximité des conseillers CARD vers leurs clients et un accompagnement contractuel davantage personnalisé. Par ailleurs, l'amélioration globale de la qualité de fourniture en électricité en 2014 est également source de satisfaction pour les clients interrogés.





A.3.5 – Faciliter les démarches de raccordement au réseau

La prestation de raccordement consiste à réaliser, dans le respect des obligations légales et réglementaires :

- l'extension, si elle est nécessaire, du réseau public de distribution d'électricité, c'est-à-dire son allongement, voire le remplacement de certaines parties du réseau lorsque la capacité de celui-ci est insuffisante pour desservir l'installation du demandeur ;
- le branchement du local ou de l'installation électrique au réseau public de distribution d'électricité.

Tout client, consommateur ou producteur, qui en fait la demande, peut être raccordé au réseau public de distribution d'électricité. Le cadre réglementaire, technique, contractuel et financier de la réalisation du raccordement est publié sur le site internet d'ERDF (www.erdf.fr).

ERDF assure le raccordement de l'installation ou du site concerné au réseau public de distribution dans le respect de ce cadre et des dispositions du cahier des charges de concession.

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.

3.5.1 – « ERDF Connect » : pour le suivi de votre demande 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 ».

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

3.5.2 – Pour tous les clients : une meilleure information dans la gestion des opérations de raccordement

Par ailleurs, en complément de la mise en œuvre de l'espace « ERDF Connect », ERDF informe désormais chaque client, par courrier électronique, de l'évolution, étape par étape, de son dossier de raccordement. Cette démarche permet également de rappeler au client demandeur du raccordement 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.

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

En 2014, l'activité de raccordement d'ERDF a diminué de 8 %, conséquence de la baisse continue des permis de construire enregistrés depuis 2012. Cette baisse a été particulièrement marquée pour les raccordements individuels du marché « Grand public » (- 10 %). Elle est plus réduite pour les raccordements d'immeubles et de lotissements (- 5 %). L'année 2015 ne devrait pas voir de redressement sensible de cette activité.

En Île-de-France, le nombre de raccordements mis en service est resté à un niveau stable et élevé (+ 3 %) pour les raccordements collectifs, alors que les raccordements individuels pour des puissances < 36kVA ont baissé (- 11 %). Les raccordements en HTA et BT supérieur à 36 kVA sont globalement stables (+ 3 %).

À l'échelle de la concession Sigeif

Raccordements d'installation de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau (en nb)

	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de raccordements individuels et collectifs neufs réalisés (sans adaptation de réseau)	1021	812	- 20,5
Nombre de raccordements BT individuels et collectifs neufs réalisés (avec adaptation de réseau)	237	271	+ 14,35

Raccordements BT d'installation de consommation de puissance comprise entre 36 et 250 kVA (en nb)

	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de raccordements BT individuels et collectifs neufs réalisés	120	142	+ 18,3

Raccordements en HTA / maille concession (en nb)

	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de raccordements HTA neufs réalisés	20	21	+ 5

La synthèse de l'évolution des raccordements à la maille concessive du Sigeif sur l'année 2014 est à l'image des évolutions constatées à l'échelle de la région Île-de-France : baisse des nouveaux raccordements individuels (puissances inférieures ou égales à 36 kVA), augmentation des mises en service de raccordements collectifs (pour des puissances supérieures à 36 kVA).

3.5.4 – Le raccordement des producteurs

En région Île-de-France et sur l'année 2014, les raccordements de production photovoltaïque ont massivement baissé de 26 % par rapport aux chiffres 2013.

Cette activité reste en effet assez marginale en Île-de-France compte tenu de la proportion faible de l'habitat individuel (3% du volume national de raccordements).

À l'échelle de la concession Sigeif :

Raccordement d'installations de production sans adaptation de réseau (en nb)

	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de Raccordements Individuels neufs réalisés	94	71	-25

Raccordement d'installations de production avec adaptation de réseau (en nb)

	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de Raccordements Individuels neufs réalisés	2	2	-



3.5.5 – Délai d’envoi des devis de raccordement

L’engagement sur le délai de réponse d’ERDF concernant les demandes de branchement (ou raccordement de faible puissance) faites par des clients « Particuliers » sans extension de réseau est de :

- dix jours ouvrés lorsqu’il s’agit d’un branchement en consommation ;
- un mois calendaire pour le raccordement d’une installation de production à partir d’énergie renouvelable de puissance inférieure à 3 kVA.

Envoi des devis de raccordement consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVa (sans adaptation de réseau)

	2013	2014	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais (en %)	93,9	55,3	- 41
Délai moyen d’envoi du devis (en jours ouvrés)	4	15	+ 275

Depuis début 2014, dans le but de poursuivre la satisfaction de clients « Particuliers » demandeurs d’un nouveau raccordement sur le réseau de distribution, le concessionnaire a systématisé un rendez-vous client avant la production d’un devis. Ce rendez-vous sur site ou visite terrain permet une meilleure évaluation du besoin client et de préciser par la suite le devis correspondant.

Le rendez vous sur site est déterminé en fonction des disponibilités du client. Cette étape supplémentaire de rencontre préalable avant envoi du devis induit donc nécessairement un allongement du temps moyen d’envoi du devis.

Il faut souligner que ce délai supplémentaire n’est pas source d’insatisfaction pour les clients concernés,

Envoi des devis de raccordement producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVa (sans adaptation de réseau)

	2013	2014	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais (en %)	92,6	97,2	+ 5
Délai moyen d’envoi du devis (en jours calendaires)	13	11	- 15,4

au contraire, le résultat de satisfaction des particuliers ayant fait une demande de raccordement au réseau en 2014 est en hausse de + 14 % pour atteindre 91 % des personnes interrogées « satisfaites » ou « très satisfaites » (contre 79 % en 2013).

3.5.6 – Nouvel indicateur relatif aux délais de réalisation

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 %) dans les délais convenus avec les clients, malgré, globalement, 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.

En 2014, le concessionnaire propose l’identification d’un **nouvel indicateur** : « taux de réalisation des travaux de raccordement dans les délais convenu avec le demandeur du raccordement ».

À l’échelle concessive, les résultats sont les suivants :

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus avec le demandeur (en %)

	2014
Consommateur BT individuels de Puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation du réseau)	77,1

A.3.6 – Prestations et interventions techniques

ERDF réalise pour les utilisateurs du réseau, qu'ils soient clients, fournisseurs ou producteurs, les prestations et interventions techniques nécessaires à l'exercice de sa mission.

Ces prestations sont qualifiées et tarifées dans le « Catalogue des prestations » qui est validé par la CRE et publié sur le site internet d'ERDF.

Ce catalogue décrit les prestations proposées :

- Aux clients consommateurs d'électricité et aux fournisseurs : mise en service, résiliation, prestations liées à une modification contractuelle ou de comptage, conseils relatifs au contrat d'acheminement, interventions pour impayé, traitement et transmission des données de relevé, vérification d'appareils, prestations liées à la qualité de fourniture, modification de raccordement ;
- Aux producteurs d'électricité : intervention sur leur point d'injection, traitement et transmission des données de relevé, vérification d'appareils, interventions d'exploitation, prestations liées à la qualité de l'alimentation, modification de raccordement.

Prestations et interventions techniques (en %)

	2013	2014	Variation (en %)
Taux de mise en service sur installations existantes	96,6	97,5	+ 0,9
Taux de résiliation dans des délais standards ou convenus	98,8	99,4	+ 0,6

La qualité des prestations techniques à travers celles prises comme indicateur ci-dessus continue de progresser par rapport à 2013.

La satisfaction du distributeur est également mesurée au regard de la qualité de la relève des compteurs Basse Tension, appréciée selon plusieurs indicateurs :

- Avec 53,7 % (contre 54,3 % en 2013), la proportion de compteurs accessibles à la relève sans présence nécessaire du client est stable ;
- avec 127 970 clients (124 156 en 2013), le nombre de clients bénéficiant du téléreport (technique permettant la relève des compteurs en l'absence des clients à partir d'un boîtier informatique situé en limite de propriété) continue de progresser ;
- le taux d'absence du client à une opération de relève planifiée est stable avec une moyenne de 5,2 % (5,5 % en 2013) ;
- le taux de compteurs pour lesquels l'index de consommation n'est pas relevé par un technicien, ni communiqué par le client s'établit à 3,3 % (3,9 % en 2013).

Maille Région Île-de-France

	2013	2014	Variation (en %)
Proportion de compteurs accessibles à la relève (en %)	54,30	53,76	- 1
Clients avec téléreport (en nb)	124 156	127 970	+ 3
Taux de compteurs avec absence du client (en %)	5,46	5,25	- 3,8
Taux de compteurs sans relevé physique ou communication par le client (en %)	3,04	3,35	+ 10,2



A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux

A.4.1 – Les éléments financiers

4.1.1 – Présentation et modalités de calcul

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

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'ERDF est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession 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 et de ses bénéficiaires, eu égard notamment aux objectifs de productivité qui lui sont fixés par le régulateur.

Pour les raisons décrites ci-dessus, la restitution d'éléments financiers d'exploitation au périmètre de la concession impose la répartition de certains montants collectés à un périmètre plus large que celui de la concession.

Les charges ou les produits concernés sont alors ventilés sur la concession au moyen d'une clé conventionnelle.

On distingue trois sources 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 de chaque DIR (au niveau région Île-de-France dans le cas du Sigeif) : 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 (données dites « natives »).

4.1.2 – Éléments constituant les produits et les charges affectés à la concession

A – Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

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.

Recettes de raccordements

Ce sont les recettes des raccordements de clients facturés.

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

Recettes de prestations

Ces montants correspondent aux services et interventions facturés aux clients alimentés en Basse et Haute Tensions (BT et HTA), comme les changements de puissance, identifiés dans le catalogue de prestations d'ERDF.

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

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 ;

Production stockée et immobilisée

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

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

Reprise 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 ;

Autres produits divers

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

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





B – Charges

Elles sont constituées des principaux éléments suivants :

Consommations de l'exercice en provenance de tiers

Il s'agit des achats externes à ERDF, composé des trois éléments suivants :

- **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.

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

- **achats d'énergie** : achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.

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

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

- **redevance de concession** : somme des redevances R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2014.

Cette information est directement enregistrée à la maille de la concession (information dite « native ») ;

- **autres consommations externes** : les autres consommations externes regroupent les coûts d'exploitation liés aux achats de matériel et de prestations externes (dont des coûts liés aux investissements), aux redevances d'occupation du domaine public, aux variations de stock, ainsi que diverses charges tertiaires (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. La valeur pro format du poste « autres consommations externes » tient compte de ce changement de méthode.

Les autres charges sont réparties selon le nombre de clients de la concession au sein de la DIR ;

Impôts, taxes et versements assimilés

Ce poste inclut :

- **une contribution au CAS FACÉ** (Compte d'Affectation Spéciale « Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale »).

Le CAS FACÉ est le compte d'affectation spéciale dédié à la gestion des aides pour l'électrification rurale.

La contribution au FACÉ versée par ERDF au niveau national, dont une quote-part est affectée à la concession, permet de financer les aides allouées par le FACÉ aux maîtres d'ouvrage des travaux en zone d'électrification rurale.

Cette quote-part est calculée selon la formule suivante : (taux de contribution des Gestionnaires de Réseaux de Distribution (GRD) applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2 000 habitants en N-1) + (taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2 000 habitants en N-1).

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

- **autres impôts et taxes** : il s'agit principalement des impôts directs locaux Cotisation Foncière des entreprises (CFE), Cotisation sur la Valeur Ajoutée (CVAE), taxes foncières et imposition forfaitaire des entreprises sur le réseau (IFER). Ne figurent 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.

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 :

- 1 - charges relatives à l'activité de construction d'immobilisations : déterminées à partir des comptes de production immobilisée dont une grande partie est native ;
- 2 - charges relatives à l'activité clientèle : déterminées selon l'affectation des agents ;
- 3 - 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 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.

Dotations d'exploitation :

Ce poste regroupe toutes les charges de dotations aux amortissements et aux provisions :

- **dotations aux amortissements DP** (Distribution Publique d'électricité) : elles correspondent à un amortissement industriel calculé sur la valeur historique des biens, étalé sur leur durée de vie. Elles couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant.

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information à l'échelle de la 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.

- **dotations aux provisions DP** : la provision pour renouvellement est enregistrée sur les seuls ouvrages renouvelables avant la fin de la concession (2024 dans le cas du Sigeif) et pour lesquels ERDF assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement. La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à l'identique.

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

- 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 ;



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 ;

Charges centrales » :

Elles représentent la somme des différentes charges des services centraux d'ERDF qui assurent pour l'ensemble d'ERDF certaines fonctions support et des missions d'expertise, d'assistance et de coordination des fonctions opérationnelles sur l'ensemble du territoire.

C – Contribution à l'équilibre

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

Au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un agrégat intégrant une contribution à l'équilibre. Cet agrégat correspond à une quote-part du résultat d'exploitation avant impôt sur les sociétés d'ERDF, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession.

Ainsi, la valeur de la contribution à l'équilibre calculée au titre de la concession du Sigeif représente la différence entre cet agrégat et l'écart entre les charges et produits constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.

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

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

Au niveau global, la différence entre le total des produits et le total des charges de l'ensemble des concessions

est toujours égale au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

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 d'électricité sur l'ensemble du territoire.

D – Méthode de calcul des éléments financiers

L'autorité concédante dispose dans ce Compte-Rendu d'Activité 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 au chapitre précédent, 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.

Comme indiqué précédemment, la plupart des produits et charges sont enregistrés à une maille plus étendue que celle de la concession, ce qui nécessite les retraitements suivants : chaque fois que c'est possible, les données comptables régionales sont complétées par des données disponibles directement au niveau de la concession ou de la commune. À défaut, la restitution d'éléments financiers d'exploitation à la maille de la concession impose la répartition des données connues à la maille régionale. Chaque nature comptable est alors ventilée selon la clé la plus représentative à notre disposition.

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

Principales modalités de répartition retenues pour les produits

PRODUITS À PARTIR	Mode de répartition principal pour la concession	Part affectée directement à la concession (en k€)	Montant à répartir* (en k€)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	227 103	- 729	10,5
Raccordements	Affectation directe à la concession	6 669	6	10,5
Prestations	Affectation directe à la concession	3 606	81	10,6
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	123	6 224	10,5
Autres produits				
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	8 555	3 139	10,5
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	-	9 500	10,5
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	-	1 495	10,5

Principales modalités de répartition retenues pour les charges

CHARGES À PARTIR	Mode de répartition principal pour la concession	Part affectée directement à la concession (en k€)	Montant à répartir* (en 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	N/A	43 130	10,7
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	N/A	15 965	10,7
Redevance de concession	Affectation directe à la concession	3 474	N/A	
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients (sauf la RODP en natif)	746	36 260	10,5
Impôts, taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACÉ	Au prorata des kWh acheminés en BT	7313	763	10,8
Autres impôts et taxes	Affectation directe à la concession (taxe foncière, CFE). Au prorata du nombre de clients (CVAE, IFER et autres)	1641	5035	10,5
Charges de personnel	Clé composite Investissements / Longueur du réseau/Nb de clients	N/A	36079	10,6
Dotations d'exploitation				
Dotations aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	19 947	N/A	9,7
Dotations aux provisions DP	Affectation directe à la concession	4 038	N/A	13,3
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	N/A	19 573	10,5
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	N/A	8 150	10,5

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)



4.1.4 – Éléments financiers sur la concession du Sigeif pour 2014

Principaux éléments financiers de la concession (en milliers d'€)

PRODUITS	2013	2014
Recettes d'acheminement	239 404	226 374
Dont clients HTA	45 729	42 713
Dont clients BT ayant une puissance souscrite < ou = 36kVA	162 094	144 036
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36kVA	37 867	40 796
Dont autres	- 6 286	- 1 171
Recettes de raccordements et prestations	10 092	10 362
Dont raccordements	6 561	6 675
Dont prestations	3 531	3 687
Autres recettes	7 002	6 347
Chiffre d'affaires net	256 498	243 083
Autres produits	25 172	22 689
Production stockée et immobilisée	13 579	11 694
Reprises sur amortissements et provisions	10 639	9 500
Autres produits divers	954	1 495
TOTAL DES PRODUITS	281 670	265 772
CHARGES	2013	2014
Consommation de l'exercice en provenance de tiers	112 316	99 575
Accès réseau amont	49 083	43 130
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	19 961	15 965
Redevance de concession	3 758	3 474
Autres consommations externes	39 514	37 006
Impôts, taxes et versements assimilés	14 510	14 752
Contribution au CAS FACÉ	8 174	8 076
Autres impôts, taxes et versements assimilés	6 336	6 676
Charges de personnel	35 318	36 079
Dotations d'exploitation	42 257	43 558
Dotations aux amortissements DP	19 150	19 947
Dotations aux provisions DP	4 292	4 038
Autre dotations d'exploitation	18 815	19 573
Autres charges	9 391	8 150
Charges centrales	6 841	8 026
TOTAL DES CHARGES	220 633	210 140
Contribution à l'équilibre	35 210	35 668
TOTAL DES PRODUITS – TOTAL DES CHARGES (Contribution à l'équilibre)	25 827	19 964

4.1.5 – Analyse des principales évolutions 2014

A – Produits

Recettes d'acheminement : - 6 %
(226 M€ en 2014 contre 239,4 M€ en 2013)

Le chiffre d'affaires « acheminement » en 2014 évolue de - 6 % par rapport à celui de 2013.

Cette baisse est plus importante que celle constatée au niveau national (- 3,4 %), le chiffre d'affaires « acheminement » à l'échelle nationale s'établissant à 12 230 M€ en 2014 contre 12 661 M€ en 2013.

Cette diminution de recettes s'explique très majoritairement par un volume d'acheminement global à l'échelle concessive en forte baisse en 2014, soit moins 648 GWh (- 10 % d'énergie acheminée en moins entre 2013 et 2014). Les températures sur l'année 2014 supérieures de + 0,5 °C aux normes climatiques habituelles expliquent directement la corrélation avec cette diminution des volumes d'énergie transités au périmètre de la concession.

Ligne « dont autres » : - 437 %
(1,1 M€ en 2014 contre 6,2 M€ en 2013)

Cette rubrique concerne principalement la variation de l'acheminement livré mais non facturé (acheminement en compteur). L'importante variation de cette ligne de recettes s'explique par une réaffectation de l'acheminement en compteur des clients BT inférieurs à 36 kVA enregistré depuis début 2014 dans la rubrique des recettes d'acheminement des : « Dont clients BT ayant une puissance souscrite inférieurs à 36 kVA ». Ainsi ces produits à recevoir, déterminés pour chaque point de livraison, sont affectés plus finement à chaque catégorie de clients.

Autres recettes : - 10 %
(6,3 M€ en 2014 contre 7 M€ en 2013)

La diminution de ce poste de recettes de - 10 % concerne essentiellement une baisse des facturations de main d'oeuvre des agents ERDF travaillant pour GRDF, du fait du démixage progressif des activités liées à la distribution gaz et électricité et donc de la diminution des prestations ERDF facturées à GRDF.

Autres produits

Ligne « Production stockée et immobilisée » : - 16%
(11,7 M€ en 2014 contre 13,6 M€ en 2013)

La variation de cette rubrique de 1,8 M€ concerne pour l'essentiel une diminution des achats 2014 opérés auprès de nos plates-formes d'approvisionnement SERVAL. La diminution de cette rubrique est à mettre en regard avec la baisse des dépenses d'investissements constatées en 2014 sur les postes-sources.

Ligne « Reprise sur amortissements et provisions » : - 12 %
(9,5 M€ en 2014 contre 10,6 M€ en 2013)

La variation de cette rubrique de 3.640 k€ s'explique essentiellement par :

- une diminution des reprises de provisions, constituées dans le cadre d'un ancien litige de l'entreprise avec des organismes sociaux (URSSAF notamment) sur la période 1997 - 2004.
- une augmentation des reprises de provision pour charges liées aux créances réseau irrécouvrables suite à la mise en œuvre de la décision du Comité de règlement CORDIS publié au JO en mars 2013.





B – Charges

Consommations de l'exercice en provenance de tiers : - 13 %

Ligne « Accès au réseau amont » : - 14 %
(43,1 M€ en 2014 contre 49 M€ en 2013)

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont en diminution de 6 M€. La diminution de ce poste de dépense est à mettre en regard de la diminution des volumes d'énergie acheminés sur le réseau de distribution depuis le réseau de transport amont, en diminution d'environ 10 % entre 2013 et 2014.

Ligne « Achats d'énergie pour couvrir les pertes » : - 25 % (15,9 M€ en 2014 contre 19,9 M€ en 2013)

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont en diminution de - 25 % entre 2013 et 2014. Cette diminution du montant de l'achat d'énergie pour couvrir les pertes s'explique notamment par un taux de perte sur le réseau particulièrement bas en 2014 ainsi qu'un coût de prix d'achat des pertes en diminution. En effet, en 2014, ERDF a bénéficié pour la première année des tarifs ARENH (Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique) pour la compensation de ses pertes réseaux.

Ligne « Redevances de concession (R1 et R2) » : - 8 % (3,5 M€ en 2014 contre 3,8 M€ en 2013)

La variation à la baisse des redevances de concession s'explique par une diminution en 2014 du montant de la redevance R2.

Ligne « Autres consommations externes » : - 7 %
(37 M€ en 2014 contre 39,5 M€ en 2013)

La diminution de cette rubrique de 2,5 M€ est notamment motivée par une diminution des loyers et redevances ainsi qu'à une baisse des achats et des primes d'assurance versées.

Impôts, Taxes et Versements Assimilés : + 2 %

Ligne « Autres impôts, taxes et versements assimilés » : + 5 % (6,7 M€ en 2014 contre 6,3 M€ en 2013)

L'augmentation de cette rubrique de 340 k€ en 2014 de + 5 %, est essentiellement liée à une meilleure affectation depuis 2014 de la Cotisation Foncière des Entreprises (remplace partiellement la taxe professionnelle supprimée en 2010). Ces éléments sont désormais affectés nativement à la concession au sein de cette rubrique alors qu'en 2013 ces éléments étaient répartis sur chaque concession au prorata du nombre de clients (clef client).

Charges du personnel : + 2 %

(36 M€ en 2014 contre 35,3 M€ en 2013)

ERDF a notamment recruté 1884 salariés au niveau national et 372 en Île-de-France. À fin 2014, l'entreprise ERDF comptait 38 000 salariés et près de 5000 au sein des équipes régionales d'ERDF Île-de-France.

Autres dotations d'exploitation : + 4 %

(19,5 M€ en 2014 contre 18,8 M€ en 2013)

L'augmentation de cette rubrique s'explique notamment par une augmentation des dotations aux amortissements sur les immobilisations relevant des biens propres du concessionnaire (immobilisations postes-sources notamment).

Charges centrales : + 15 %

(8 M€ en 2014 contre 6,8 M€ en 2013)

L'augmentation de cette rubrique est notamment motivée par le développement de nouveaux projets : Linky, GINKO et STM, des projets informatiques développés à l'échelle nationale.

Les nouveaux enjeux d'ERDF, l'accueil Distributeur, les Smart grids, le développement des véhicules électriques ainsi que la mise en place d'une nouvelle unité en charge du Contrôle technique des ouvrages sont également sources d'une augmentation du nombre d'employés au siège de ERDF.

À noter également en 2014, les coûts liés au transfert du siège social d'ERDF.

A.4.2 – Les éléments comptables

4.2.1 – Informations patrimoniales

Valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2014

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

Les valeurs du tableau ci-dessous prennent en compte sur la concession du Sigeif :

- **les biens dits « localisés »** car rattachés à leur commune de localisation pour la valeur inscrite dans la comptabilité. Il s'agit des réseaux HTA et BT et les postes de distribution publique ;
- **les biens dits « non localisés »** : branchements, comptages, colonnes montantes et transformateurs HTA/BT, notamment.

Les branchements, comptages et colonnes montantes n'étant pas individualisés dans nos comptes, ils sont gérés en masse financière.

Ces biens sont donc répartis, en accord avec les commissaires aux comptes, au niveau de l'ensemble des concessions au prorata du nombre de clients ;

- **les transformateurs HTA/BT** sont également enregistrés en masse financière dans la comptabilité, à un périmètre correspondant au territoire des anciens centres EDF Gaz de France Distribution, désormais dénommés « Directions Territoriales » depuis la création d'ERDF le 1er janvier 2008. La part affectée à la concession est calculée au prorata du nombre de clients.

Cette situation s'explique par :

- **la volumétrie des ouvrages** concernés (branchements : 20 millions, comptages : 34 millions, transformateurs HTA/BT : 800 000) ;
- **la nécessaire maîtrise des coûts de gestion** pour le suivi d'ouvrages très nombreux, coûts supportés par le tarif acquitté par l'ensemble des consommateurs.

Toutefois, **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 1er 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 a fait l'objet d'une présentation spécifique à l'équipe du Sigeif le 24 novembre 2014.





Immobilisations concédées – (en K€)

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions pour renouvellement
Canalisation Haute Tension A	197 576	96 936	100 640	320 335	75 763
Dont aérien	275	182	93	621	270
Dont souterrain	197 301	96 754	100 547	319 715	75 493
Canalisation Basse Tension	194 388	88 125	106 263	302 459	69 010
Dont aérien	21 637	15 397	6 240	48 214	19 055
Dont souterrain	172 751	72 727	100 023	254 245	49 956
Postes HTA/BT	68 882	45 235	23 647	105 632	25 902
Autres biens localisés	12 223	7 716	4 507	1 6119	1 161
Transformateurs HTA/BT	23 976	13 395	10 580	34 574	5 136
Branchements	232 757	89 284	143 473	313 192	29 820
Comptages	49 245	33 584	15 661	49 245	-
Autres Biens non localisés	2 994	1 611	1 383	3 221	41
TOTAL DES BIENS CONCÉDÉS	782 041	375 885	406 156	1 144 775	206 833

- **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.

Mode et durées d'amortissement

Les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire. Pour les principaux ouvrages, les durées d'utilité estimées à ce jour 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 réestimer, 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 (**).

A

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

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 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'Énergie, 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 par 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 de nouveaux compteurs à horizon 2018. Les durées d'amortissement de ces matériels tiennent compte de cette décision (**).



Variation des actifs concédés au cours de l'année 2014

Variation de la valeur des immobilisations concédées au cours de l'année 2014 - (en K€)

	Valeur brute au 01/01/2014	Apports ERDF nets	Apports externes nets (concedants et tiers)	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2014
Canalisation Haute Tension A	190 676	7 568	392	1 059	197 576
Dont aérien	279	0	0	4	275
Dont souterrain	190 397	7 568	392	1 056	197 301
Canalisation Basse Tension	186 584	5 468	2 945	610	194 388
Dont aérien	21 804	107	25	299	21 637
Dont souterrain	164 780	5 361	2 920	310	172 751
Postes HTA/BT	67 476	1 425	195	214	68 882
Autres Biens Localisés	12 183	163	0	123	12 223
Transformateurs HTA/BT	23 427	636	5	93	23 976
Branchements/colonnes montantes	223810	9118	2572	2742	232757
Comptages	49 184	1181	0	1120	49 245
Autres biens non localisés	2821	214	2	43	2994
TOTAL DES BIENS CONCÉDÉS	756 162	25 774	6 110	6 004	782 041



- Les **valeurs brutes** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2014.
- Les **apports ERDF nets** correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'ERDF dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du concédant (notamment contribution d'ERDF au titre de l'article 8 et de la part couverte par le tarif (PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes.
- Les **apports externes nets** correspondent aux ouvrages réalisés 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 déplacement 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.

Les principales variations

L'augmentation des données patrimoniales, en valeur brute, entre 2013 et 2014, est principalement due :

- à des évolutions du réseau HTA, avec pour illustration :
 - renouvellement des artères HTA au départ du poste source de Saules avec la mise en service de 1600 m sur la commune de Versailles et de 130 m sur la commune de Saint-Cyr-l'École ;
 - finalisation de l'important chantier de création de canalisation électrique sur la commune de Saint-Cyr-l'École nécessaire à l'extension de la station d'épuration SMAROV (plus de 9 kms créés au total) ;
 - renouvellement de canalisations HTA en sortie de poste source « Buzenval » sur plus de 3,7 km sur la commune de Garches, renouvellement qui devrait notamment permettre de lever des contraintes d'intensité sur l'ancienne artère, et de plus de 5 kms sur la commune de Rueil-Malmaison.
- à des évolutions du réseau BT, avec pour illustration :
 - mise en service de 240 m de canalisation à base tension dans le cadre du raccordement électrique du lycée G. BUDE sur la commune de Limeil-Brévannes ;
 - mise en service d'une canalisation Basse tension d'une longueur de 1300 m pour le raccordement d'un important collectif (300 lots) sur la commune de Vélizy Villacoublay ;
 - finalisation d'un important raccordement électrique sur la commune de Ballainvilliers (Route de la Grange- aux-Cercles) concernant 81 nouvelles maisons et 104 logements.

4.2.2 – Synthèse des passifs du patrimoine concédé

Les passifs des concessions sont représentatifs des droits et obligations contractuels du cahier des charges.

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

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

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

Droits sur les ouvrages existants (en K€)

	2013	2014
Contre-valeur des biens concédés	394 800	406 156
Valeur nette comptable des financements ERDF	197 658	201 421

- **Les droits sur les ouvrages futurs ou à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement du concédant 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 droits du concédant sur les biens existants.

Droits sur les ouvrages futurs (en K€)

	2013	2014
Amortissements du financement du concédant	148 589	155 844

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

Droits du concédant (en K€)

	2013	2014
Montant des droits du concédant	345 731	360 579

La **provision pour renouvellement (PR)** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à l'identique (cf. définition supra). 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 les charges d'amortissement industriel.

Provision pour renouvellement (en K€)

	2013	2014
Provision	212 411	206 833

La variation de la provision pour renouvellement 2014 (5,5 M€) est constituée d'une dotation de 4 M€ et d'une sortie de PR de 9,5 M€. La sortie de PR est essentiellement motivée par les ouvrages de branchements et colonnes montantes gérés en masse financière. En effet, le stock de provision pour renouvellement constitué sur les ouvrages mis en service en 1974 et sortis en 2014 explique principalement cette variation.



4.2.3 – Flux financiers vers les collectivités

Les redevances de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par le prix du service rendu aux usagers au travers du tarif d'acheminement 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.**

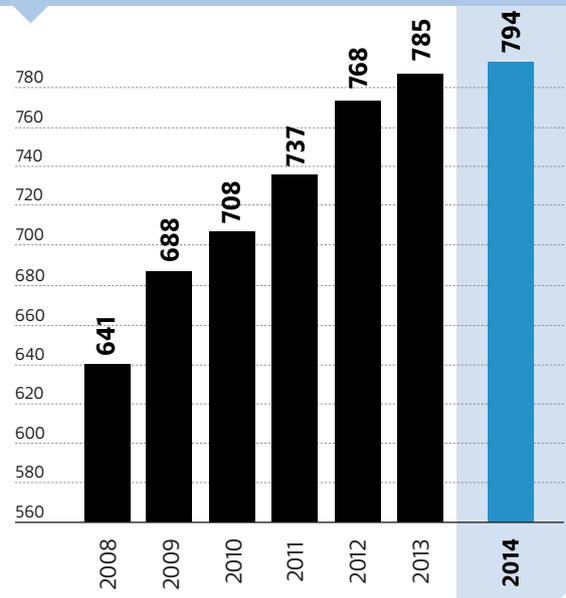
C'est la part R2, dite « d'investissement » qui a pour objet de couvrir une partie des travaux d'investissement dont la maîtrise d'ouvrage est exercée par l'autorité concédante ou par les communes adhérentes. Il s'agit des travaux d'investissement réalisés, au titre de l'année n-2, sur le réseau électrique concédé (terme B) ainsi que sur les installations d'éclairage public (terme E).

Évolution du montant des redevances depuis 2011 :

Versements du distributeur ERDF vers les collectivités locales au titre du contrat de concession (en K€)

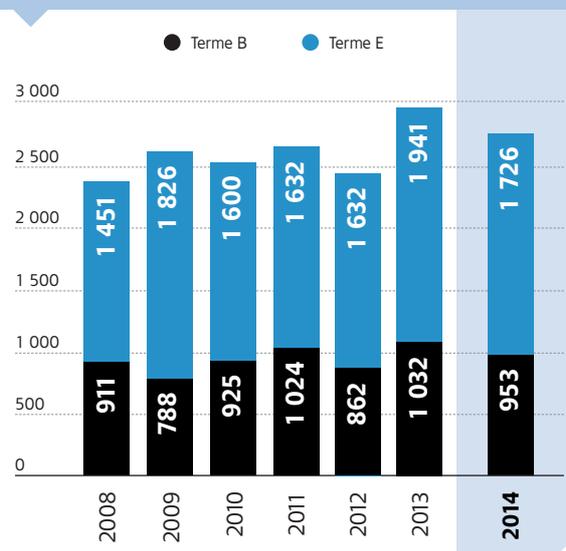
	2011	2012	2013	2014	Variation (en %)
Redevance 1 (R1 « fonctionnement »)	737	768	785	794	+ 1
Redevance 2 (R2 « investissement »)	2 656	2 390	2 973	2 679	- 10

Évolution de la Redevance R1 (en K€)



Le niveau de la redevance 1 ou redevance de « fonctionnement » versée au concessionnaire à l'autorité concédante continue sa progression continue et croissante d'environ + 1 % chaque année.

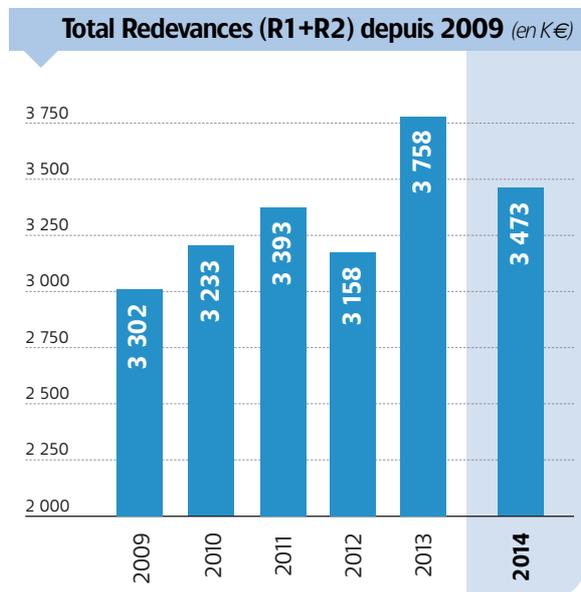
Évolution de la Redevance R2 (en K€)



Le montant versé par le concessionnaire au titre de la redevance R2 ou redevance « d'investissement » diminue en 2014 conformément à une baisse du nombre de chantiers d'enfouissement (- 8 %), terme

« B » de la redevance, et, également à une diminution (- 11 %) du montant des travaux d'investissement sur l'éclairage public, terme « E » de la redevance, réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du Sigeif ou d'une collectivité membre.

Le niveau de redevance annuelle de concession versé par le concessionnaire bien que globalement en baisse en 2014 reste toutefois en augmentation progressive depuis les 5 dernières années comme l'illustre le graphique ci-dessous.



4.2.4 – La participation du concessionnaire au titre de chantiers d'intégration environnementale du réseau ou article 8

Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux d'effacement des réseaux aériens réalisés sous maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante ou des communes adhérentes.

Le cofinancement du concessionnaire est contractualisé avec le Sigeif dans une convention de partenariat spécifique.

La convention définit le montant de la participation du concessionnaire selon un programme de travaux proposé annuellement par l'autorité concédante. Chaque opération du programme est cofinancée par le concessionnaire à hauteur de 40 % ou de 50 % quand l'effacement des réseaux s'inscrit dans un site remarquable.

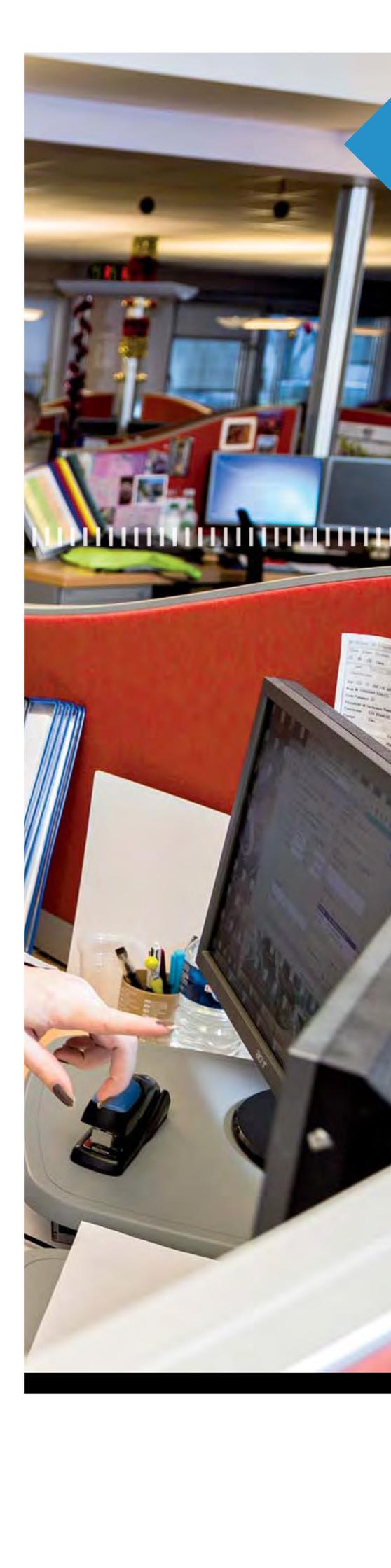
Le 10 septembre 2014, en commission de suivi du cahier des charges, une nouvelle convention de partenariat a été signée pour la période 2015 - 2017.

Versements du distributeur ERDF vers les collectivités locales au titre du contrat de concession (en K€)

	2012	2013	2014	Variation (en %)
Versements du distributeur ERDF au titre de l'article 8 « travaux environnement »	1 907	1 565	1 342	- 14

La baisse de participation du distributeur est corrélée à la diminution du nombre de chantiers d'intégration esthétique ou article 8 sur le réseau réalisés en 2014 par rapport aux années antérieures.





ANNEXES

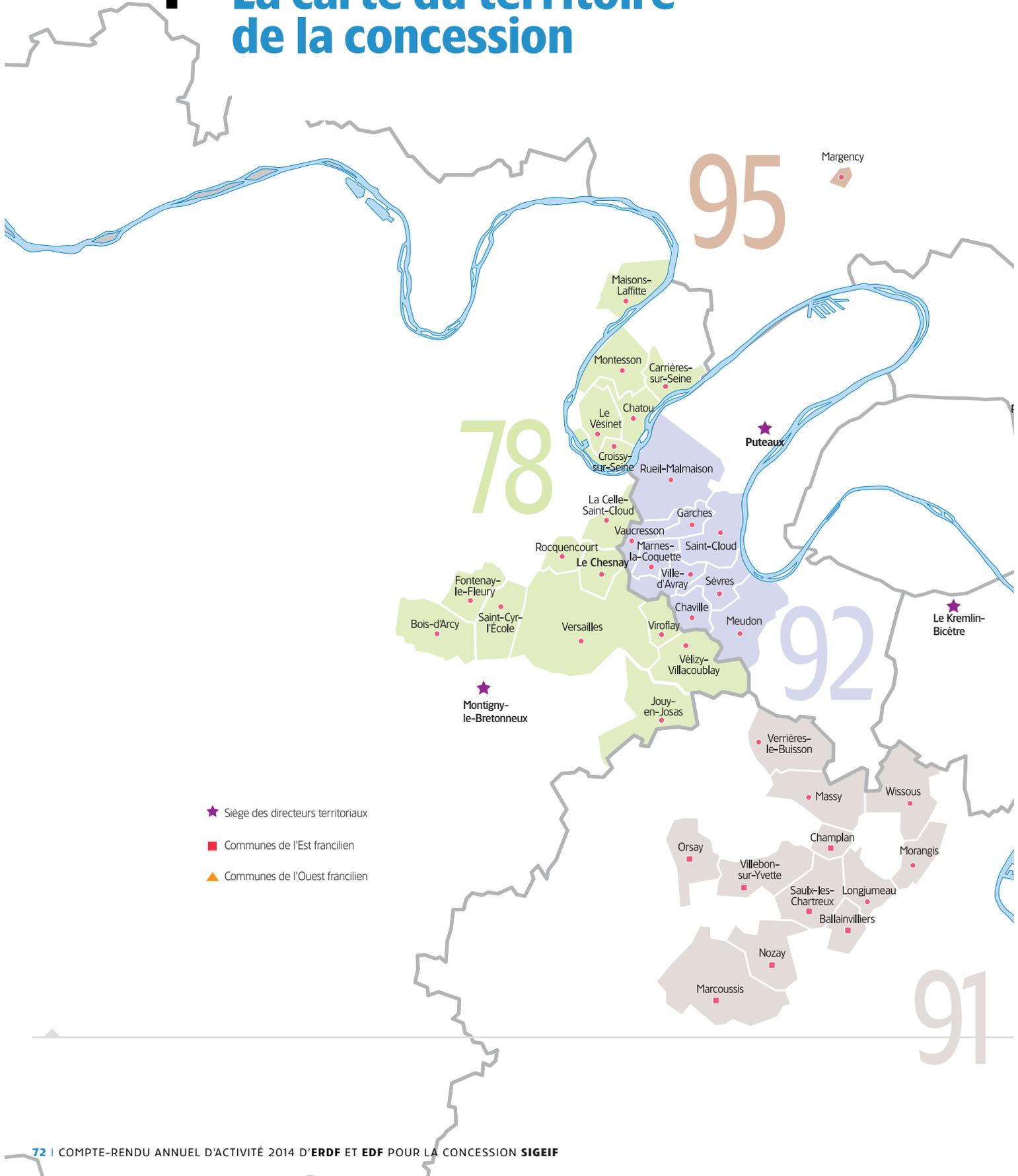
AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF

1 –	LA CARTE DU TERRITOIRE DE LA CONCESSION	72
2 –	VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ERDF	74
2.1	L'organisation régionale d'ERDF	74
2.2	ERDF en Île-de-France : carte d'identité	74
2.3	Une région capitale : 3 Directions Régionales (DR)	75
3 –	L'INVENTAIRE DES OUVRAGES	76
4 –	L'ÉNERGIE ACHÉMINÉE ET LES RECETTES D'ACHÈMINEMENT	80
5 –	LES IMMOBILISATIONS EN CONCESSION	84

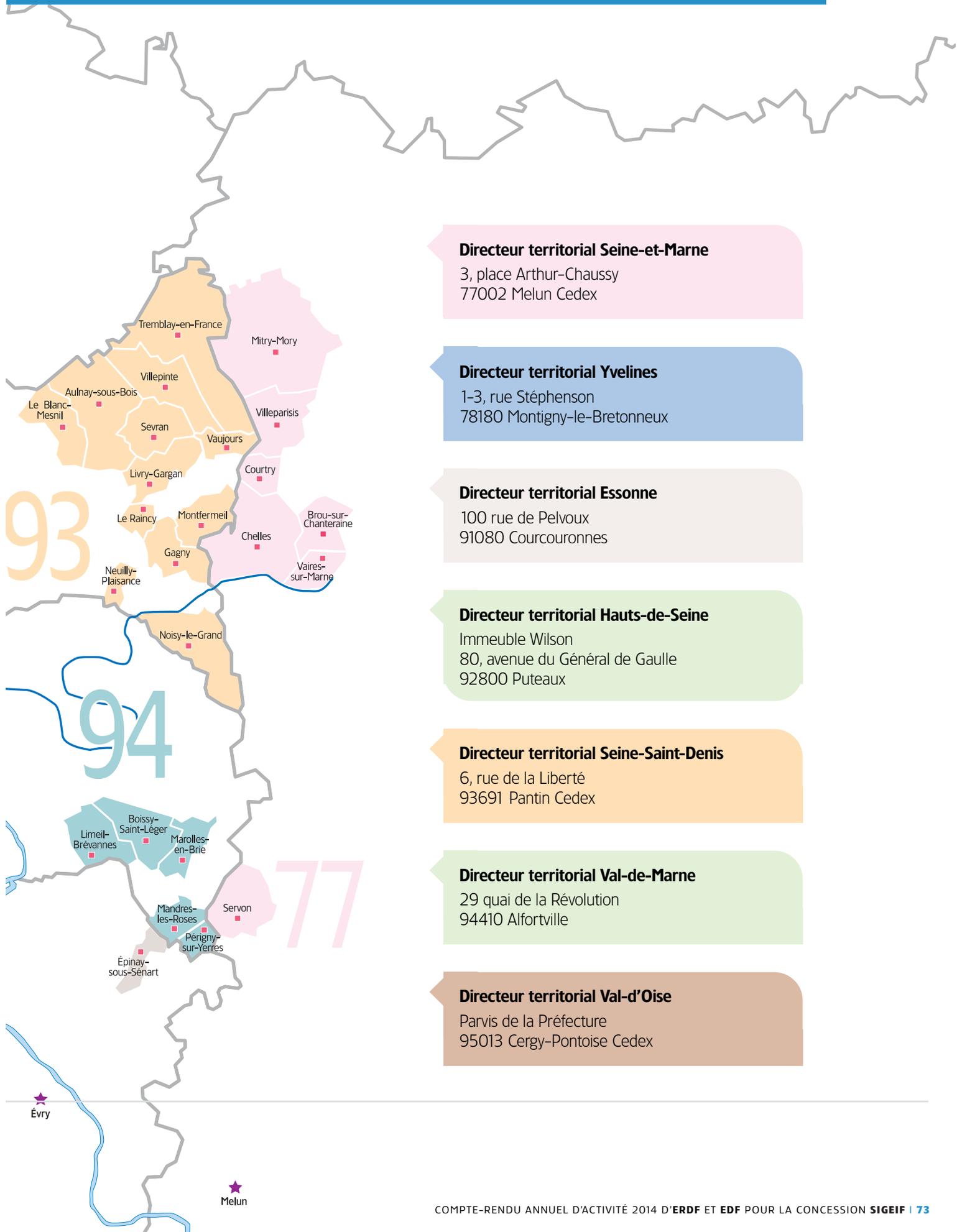


1

La carte du territoire de la concession



ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF



Directeur territorial Seine-et-Marne

3, place Arthur-Chaussy
77002 Melun Cedex

Directeur territorial Yvelines

1-3, rue Stéphenson
78180 Montigny-le-Bretonneux

Directeur territorial Essonne

100 rue de Pelvoux
91080 Courcouronnes

Directeur territorial Hauts-de-Seine

Immeuble Wilson
80, avenue du Général de Gaulle
92800 Puteaux

Directeur territorial Seine-Saint-Denis

6, rue de la Liberté
93691 Pantin Cedex

Directeur territorial Val-de-Marne

29 quai de la Révolution
94410 Alfortville

Directeur territorial Val-d'Oise

Parvis de la Préfecture
95013 Cergy-Pontoise Cedex



2 Vos interlocuteurs chez ERDF

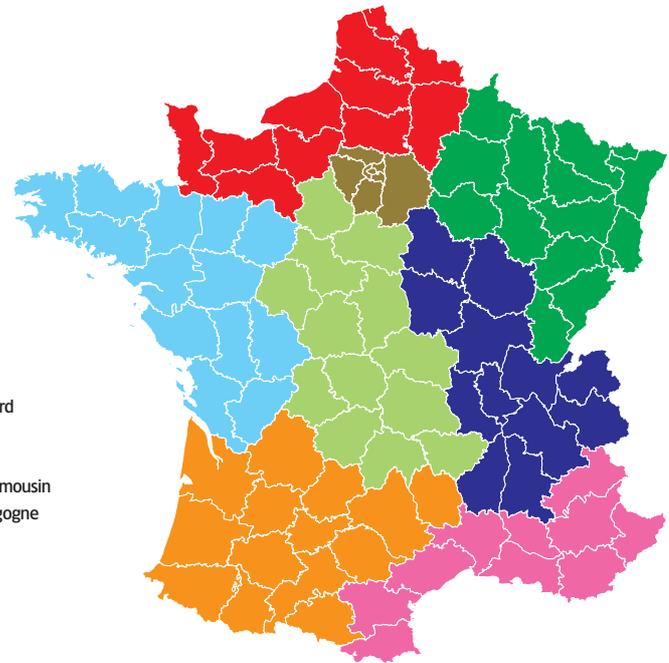
Vos interlocuteurs chez ERDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
COURTY Sylvie	Directeur Régional Île-de-France Ouest	01 30 57 80 00	sylvie.courty@erdf.fr
LANGLET Guillaume	Directeur Territorial des Hauts-de-Seine	01 42 91 00 10	guillaume.langlet@erdf.fr
LE DIGABEL-BERTRAN Rozenn	Chargée de portefeuille SigEIF	01 58 86 88 15	rozenn.le-digabel-bertran@erdf.fr

2.1 – L'organisation régionale d'ERDF

La Direction interrégionale Île-de-France (DIR) :
une des 8 Directions interrégionales à l'échelle France

- Île-de-France
- Manche Mer du Nord
- Est
- Ouest
- Auvergne Centre Limousin
- Rhône-Alpes Bourgogne
- Sud-Ouest
- Méditerranée

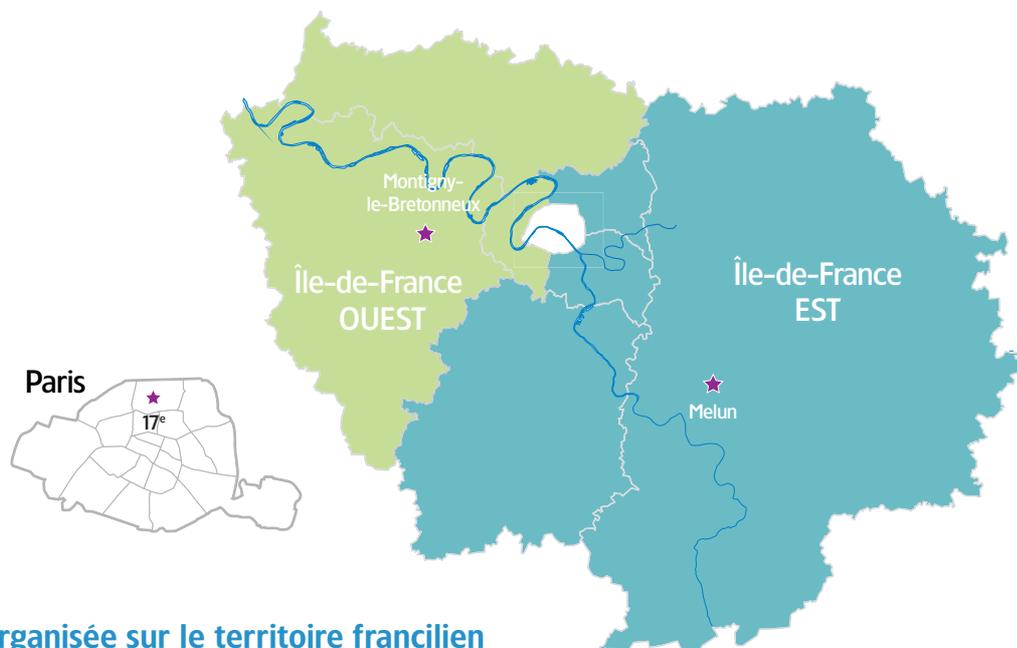


2.2 – ERDF en Île-de-France : carte d'identité

Avec 12 000 km² de superficie et 11,7 millions d'habitants, la région Île-de-France est territorialement la plus petite et démographiquement la plus peuplée des régions françaises. Elle connaît un fort développement économique.

ERDF en Île-de-France assure chaque jour l'exploitation, le développement et l'entretien de 80 400 km de lignes électriques, dont 80 % sont en souterrain, pour garantir la qualité de la fourniture et des services aux 6,2 millions de clients, utilisateurs du réseau dans les 1281 communes de la région.

2.3 – Une région capitale : 3 Directions Régionales (DR)



ERDF s'est organisée sur le territoire francilien en trois Directions Régionales.

ERDF en Île-de-France Est

Alimente en électricité les départements de Seine-et-Marne, de l'Essonne, du Val-de-Marne et de la Seine-Saint-Denis. Ce territoire de 8201 km² compte près de 800 communes. Elle dessert aujourd'hui 2,5 millions de clients particuliers (40,64 % des clients de l'Île-de-France), en zones urbaines denses et en zones rurales, et connaît un fort développement économique avec les futurs pôles de développement du Grand Paris.

- **42 000 km** de lignes électriques
- **75 postes de transformation** Haute Tension / Moyenne Tension
- **21 600 postes de distribution** publique Basse Tension
- **176,2 millions d'euros d'investissement** en 2014
- **1 800 salariés**
- **25 TWh** distribués
- **10 310 MW** de puissance

ERDF en Île-de-France Ouest

Distribue l'électricité dans les départements des Yvelines, des Hauts-de-Seine et du Val d'Oise. Elle dessert aujourd'hui 2 millions de clients « Particuliers » (32,5 % des clients de l'Île-de-France) et plus de 29 000 entreprises, dont 25 font partie du CAC 40. Ce territoire compte plus de 455 communes.

- **28 400 km** de lignes électriques (90 % en souterrain)
- **48 postes de transformation** Haute Tension / Moyenne Tension
- **16 253 postes de distribution** publique Basse Tension
- **137,6 millions d'euros d'investissement** en 2014
- **1 600 salariés**
- **21 TWh** distribués
- **7 820 MW** de puissance



3 L'inventaire des ouvrages

Réseau BT (en m)

Au 31/12/2014

	Longueur totale aérien	Dont aérien nu	Dont aérien torsadé	Longueur totale souterrain	Dont câble en aluminium	% de la longueur totale	Dont câbles en cuivre	% de la longueur souterrain
AULNAY-SOUS-BOIS	235 424	47 889	45 957	141 578	166 057	71%	69 367	29%
BALLAINVILLIERS	28 705	964	3 598	24 143	27 706	97%	999	3%
BOIS-DARCY	52 664	2 463	7 524	42 677	50 057	95%	2 607	5%
BOISSY-SAINT-LÉGER	60 511	4 799	6 587	49 125	54 211	90%	6 300	10%
BROU-SUR-CHANTEREINE	16 345	3 192	2 481	10 672	12 433	76%	3 912	24%
CARRIÈRES-SUR-SEINE	65 900	11 265	7 526	47 109	52 502	80%	13 398	20%
CHAMPLAN	22 945	1 558	7 278	14 109	20 900	91%	2 045	9%
CHATOU	111 766	21 684	9 449	80 633	82 147	73%	29 619	27%
CHAVILLE	54 279	1 425	1 622	51 232	49 704	92%	4 575	8%
CHELLES	201 317	24 670	48 946	127 701	162 724	81%	38 593	19%
COURTRY	36 096	563	11 206	24 327	35 360	98%	736	2%
CROISSY-SUR-SEINE	56 237	6 044	2 764	47 429	47 684	85%	8 553	15%
ÉPINAY-SOUS-SÉNART	30 477	0	381	30 096	28 441	93%	2 036	7%
FONTENAY-LE-FLEURY	36 787	961	1 339	34 487	32 896	89%	3 891	11%
GAGNY	130 506	28 315	42 397	59 794	91 568	70%	38 938	30%
GARCHES	54 598	6 652	4 918	43 028	41 273	76%	13 325	24%
JOUY-EN-JOSAS	41 548	3 837	10 169	27 542	34 790	84%	6 758	16%
LA CELLE-SAINT-CLOUD	83 797	5 441	7 739	70 617	61 974	74%	21 823	26%
LE BLANC-MESNIL	151 760	26 684	29 847	95 229	100 261	66%	51 499	34%
LE CHESNAY	81 657	6 584	8 011	67 062	71 707	88%	9 950	12%
LE RAINCY	55 006	9 082	13 439	32 485	42 430	77%	12 576	23%
LE VÉSINET	93 154	19 676	6 826	66 652	65 248	70%	27 906	30%
LIMEIL-BRÉVANNES	81 260	7 649	10 065	63 546	70 715	87%	10 545	13%
LIVRY-GARGAN	137 862	29 232	38 763	69 867	102 165	74%	35 697	26%
LONGJUMEAU	79 183	3 721	4 303	71 159	74 151	94%	5 032	6%
MAISONS-LAFFITTE	106 446	2 853	31 516	72 077	96 487	91%	9 959	9%
MANDRES-LES-ROSES	33 934	753	5 776	27 405	33 172	98%	762	2%
MARCOUSSIS	61 929	3 808	18 227	39 894	57 584	93%	4 345	7%
MARGENCY	12 919	684	1 806	10 429	11 856	92%	1 063	8%
MARNES-LA-COQUETTE	10 757	0	0	10 757	9 804	91%	953	9%
MAROLLES-EN-BRIE	38 819	0	0	38 819	34 927	90%	3 892	10%
MASSY	133 761	9 611	6 931	117 219	99 336	74%	34 425	26%

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF

Réseau BT (en m)

Au 31/12/2014

	Longueur totale aérien	Dont aérien nu	Dont aérien torsadé	Longueur totale souterrain	Dont câble en aluminium	% de la longueur totale	Dont câbles en cuivre	% de la longueur souterrain
MEUDON	114 003	4 419	9 467	100 117	96 121	84%	17 882	16%
MITRY-MORY	47 224	3 112	5 860	38 252	42 751	91%	4 473	9%
MONTESSON	72 898	5 817	6 168	60 913	65 253	90%	7 645	10%
MONTFERMEIL	95 074	21 742	26 647	46 685	70 852	75%	24 222	25%
MORANGIS	75 753	26 309	5 258	44 186	48 802	64%	26 951	36%
NEUILLY-PLAISANCE	72 348	10 277	21 084	40 987	58 765	81%	13 583	19%
NOISY-LE-GRAND	200 193	20 246	42 931	137 016	172 726	86%	27 467	14%
NOZAY	26 250	237	2 516	23 497	25 950	99%	300	1%
ORSAY	86 814	16 836	17 071	52 907	70 017	81%	16 797	19%
PÉRIGNY-SUR-YERRES	18 729	131	990	17 608	18 404	98%	325	2%
ROCQUENCOURT	13 154	0	780	12 374	12 776	97%	378	3%
RUEIL-MALMAISON	258 174	18 805	28 074	211 295	220 270	85%	37 904	15%
SAINT-CLOUD	85 172	0	0	85 172	66 132	78%	19 040	22%
SAINT-CYR-L'ÉCOLE	58 332	8 960	4 228	45 144	46 826	80%	11 506	20%
SAULX-LES-CHARTREUX	31 698	4 059	10 220	17 419	27 429	87%	4 269	13%
SERVON	27 946	1 847	2 976	23 123	25 620	92%	2 326	8%
SEVRAN	126 730	17 979	21 565	87 186	102 564	81%	24 166	19%
SÈVRES	66 869	3 301	2 949	60 619	54 447	81%	12 422	19%
TREMBLAY-EN-FRANCE	151 287	28 815	33 816	88 656	121 304	80%	29 983	20%
VAIRES-SUR-MARNE	50 121	9 032	9 721	31 368	39 552	79%	10 569	21%
VAUCRESSON	44 281	3 773	1 998	38 510	35 270	80%	9 011	20%
VAUJOURS	28 309	4 047	7 700	16 562	23 265	82%	5 044	18%
VÉLIZY-VILLACOUBLAY	72 362	0	0	72 362	70 608	98%	1 754	2%
VERRIÈRES-LE-BUISSON	83 564	13 541	11 104	58 919	62 640	75%	20 924	25%
VERSAILLES	246 921	10 090	10 063	226 768	200 214	81%	46 707	19%
VILLEBON-SUR-YVETTE	71 784	4 496	7 784	59 504	65 586	91%	6 198	9%
VILLE-D'AVRAY	32 606	878	1 159	30 569	26 647	82%	5 959	18%
VILLEPARISIS	91 039	10 231	29 569	51 239	79 743	88%	11 296	12%
VILLEPINTE	122 089	10 810	21 806	89 473	107 771	88%	14 318	12%
VIROFLAY	51 710	8 750	4 647	38 313	38 254	74%	13 456	26%
WISSOUS	47 064	6 378	5 046	35 640	38 857	83%	8 207	17%
TOTAL	4 968 847	566 977	750 588	3 651 282	4 057 686	82%	911 161	18%



Réseau HTA (en m)

Au 31/12/2014

	Longueur totale de réseau	Longueur aérien nu	Longueur aérien torsadé	Longueur Souterrain	Dont câbles à isolation synthétique	Dont câbles en aluminium	Dont câbles en cuivre	Dont autres câbles	Nombre de postes DP et mixtes	Nombre de postes de répartition
AULNAY-SOUS-BOIS	181 708	0	0	181 708	109 523	177 494	4 214		203	9
BALLAINVILLIERS	25 840	196	0	25 644	23 966	25 644		196	25	
BOIS-DARCY	27 659	0	0	27 659	18 311	27 659			45	2
BOISSY-SAINT-LÉGER	26 372	0	0	26 372	15 972	26 372			47	1
BROU-SUR-CHANTEREINE	7 031	0	0	7 031	3 722	7 031			13	
CARRIÈRES-SUR-SEINE	46 484	0	0	46 484	28 662	37 005	9 479		47	4
CHAMPLAN	25 962	0	0	25 962	17 545	25 962			25	4
CHATOU	66 974	0	0	66 974	33 850	61 251	5 723		85	8
CHAVILLE	29 082	0	0	29 082	20 715	27 783	1 299		45	3
CHELLES	139 563	0	0	139 563	95 740	138 831	732		167	6
COURTRY	18 752	0	0	18 752	18 559	18 752			26	
CROISSY-SUR-SEINE	22 821	0	0	22 821	17 444	22 821			37	1
ÉPINAY-SOUS-SÉNART	30 626	0	0	30 626	22 807	29 839	787		32	
FONTENAY-LE-FLEURY	23 532	1 359	0	22 173	13 455	22 173		1 359	36	
GAGNY	48 362	0	0	48 362	30 525	47 622	740		102	1
GARCHES	54 339	0	0	54 339	25 551	52 845	1 494		63	1
JOUY-EN-JOSAS	30 370	804	0	29 566	21 986	28 250	1 316	804	42	1
LA CELLE-SAINT-CLOUD	44 092	0	0	44 092	21 160	44 062	30		61	2
LE BLANC-MESNIL	87 722	0	0	87 722	63 984	85 380	2 342		108	3
LE CHESNAY	44 410	0	0	44 410	23 712	44 139	271		86	1
LE RAINCY	20 797	0	0	20 797	16 272	20 797			51	
LE VÉSINET	32 484	0	0	32 484	20 641	28 095	4 389		50	2
LIMEIL-BRÉVANNES	61 314	0	157	61 157	40 872	60 854	460		69	
LIVRY-GARGAN	69 029	0	0	69 029	35 108	66 369	2 660		101	5
LONGJUMEAU	45 314	0	0	45 314	24 274	43 664	1 650		69	2
MAISONS-LAFFITTE	39 541	0	0	39 541	33 875	39 541			81	1
MANDRES-LES-ROSES	16 384	0	0	16 384	13 595	16 384			22	
MARCOUSSIS	42 986	4 303	0	38 683	38 683	38 683		4 303	55	2
MARGENCY	4 812	0	0	4 812	2 287	4 812			12	
MARNES-LA-COQUETTE	8 948	0	0	8 948	5 966	8 948			9	2
MAROLLES-EN-BRIE	20 173	0	0	20 173	14 784	20 173			30	1
MASSY	190 584	103	0	190 481	142 882	188 549	1 932	103	147	13

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF

Réseau HTA (en m)

Au 31/12/2014

	Longueur totale de réseau	Longueur aérien nu	Longueur aérien torsadé	Longueur Souterrain	Dont câbles à isolation synthétique	Dont câbles en aluminium	Dont câbles en cuivre	Dont autres câbles	Nombre de postes DP et mixtes	Nombre de postes de répartition
MEUDON	115 776	0	0	115 776	68 308	107 729	8 047		117	9
MITRY-MORY	82 519	4 124	0	78 395	58 206	75 017	3 378	4 124	56	2
MONTESSON	35 706	0	0	35 706	21 061	33 330	2 376		53	2
MONTFERMEIL	43 566	0	0	43 566	35 238	43 566			73	
MORANGIS	34 973	0	0	34 973	14 210	34 973			55	2
NEUILLY-PLAISANCE	59 186	0	0	59 186	47 246	57 283	1 903		69	1
NOISY-LE-GRAND	191 926	0	0	191 926	124 758	191 916	10		200	18
NOZAY	14 984	268	0	14 716	13 235	14 716		268	24	1
ORSAY	60 332	0	0	60 332	44 565	59 894	438		65	4
PÉRIGNY-SUR-YERRES	10 619	0	0	10 619	6 972	10 619			13	
ROCQUENCOURT	18 279	0	0	18 279	8 558	18 279			13	
RUEIL-MALMAISON	221 723	0	0	221 723	132 633	212 817	8 906		222	24
SAINT-CLOUD	87 619	0	0	87 619	45 361	81 567	6 052		97	4
SAINT-CYR-L'ÉCOLE	55 823	229	0	55 594	43 531	50 911	4 912		53	
SAULX-LES-CHARTREUX	20 348	1 325	0	19 023	11 608	19 023		1 325	37	
SERVON	25 559	588	0	24 971	17 195	24 971		588	18	
SEVRAN	78 991	0	0	78 991	43 658	78 625	366		98	3
SÈVRES	42 479	0	0	42 479	26 295	38 741	3 738		66	3
TREMBLAY-EN-FRANCE	198 968	0	0	198 968	172 736	191 423	7 545		137	12
VAIRES-SUR-MARNE	19 922	0	0	19 922	13 173	19 922			37	
VAUCRESSON	28 880	0	0	28 880	16 549	27 179	1 701		31	3
VAUJOURS	21 069	0	0	21 069	9 919	19 853	1 216		21	3
VÉLIZY-VILLACOUBLAY	101 906	0	0	101 906	73 426	101 906			89	5
VERRIÈRES-LE-BUISSON	33 108	0	0	33 108	18 884	33 108			58	
VERSAILLES	195 637	0	0	195 637	138 967	178 086	17 550		276	2
VILLEBON-SUR-YVETTE	49 211	0	0	49 211	41 833	49 211			76	4
VILLE-DAVRAY	18 403	0	0	18 403	15 094	18 403			33	2
VILLEPARISIS	48 776	0	0	48 776	37 753	42 240	6 536		89	1
VILLEPINTE	104 516	0	0	104 516	75 701	104 516			110	6
VIROFLAY	22 852	0	0	22 852	13 434	20 547	2 305		46	1
WISSOUS	32 774	0	0	32 774	27 034	32 774			44	2
TOTAL	3 610 497	13 299	157	3 597 041	2 433 570	3 480 928	116 496	13 070	4 367	189



4 L'énergie acheminée et les recettes d'a

Au 31/12/2014	Nombre de clients				Énergie acheminée en kWh	
	BT ≤ 36 kVA	BT > 36 kVA	HTA	TOTAL	BT ≤ 36 kVA	BT > 36 kVA
AULNAY-SOUS-BOIS	32 594	416	59	33 069	150 002 381	60 223 633
BALLAINVILLIERS	1 825	33	7	1 865	11 821 962	4 696 787
BOIS-D'ARCY	6 574	62	14	6 650	30 179 503	6 731 249
BOISSY-SAINT-LÉGER	7 147	92	9	7 248	34 777 244	9 548 490
BROU-SUR-CHANTEREINE	1 920	13	2	1 935	8 722 725	887 856
CARRIÈRES-SUR-SEINE	6 863	66	11	6 940	38 181 268	7 450 950
CHAMPLAN	1 271	45	8	1 324	8 795 448	3 926 381
CHATOU	15 069	112	6	15 187	65 950 447	14 573 779
CHAVILLE	10 424	85	5	10 514	43 373 389	10 420 305
CHELLES	24 150	239	46	24 435	119 492 524	29 408 951
COURTRY	2 482	25	4	2 511	17 841 634	2 287 233
CROISSY-SUR-SEINE	4 888	40	11	4 939	32 392 493	4 856 137
ÉPINAY-SOUS-SÉNART	4 794	39	6	4 839	16 850 944	5 160 172
FONTENAY-LE-FLEURY	6 785	27	9	6 821	25 076 663	3 681 264
GAGNY	17 574	74	10	17 658	80 365 367	8 638 011
GARCHES	9 640	83	7	9 730	45 006 824	11 030 380
JOUY-EN-JOSAS	3 256	52	11	3 319	21 408 833	8 195 915
LA CELLE-SAINT-CLOUD	9 931	71	9	10 011	39 553 611	8 162 084
LE BLANC-MESNIL	21 812	233	45	22 090	96 252 005	24 537 464
LE CHESNAY	15 889	140	32	16 061	63 321 574	21 990 738
LE RAINCY	7 941	76	7	8 024	39 532 297	8 734 584
LE VÉSINET	8 215	72	6	8 293	44 121 505	8 165 086
LIMEIL-BRÉVANNES	10 696	79	14	10 789	54 033 264	9 420 311
LIVRY-GARGAN	20 476	131	12	20 619	96 556 296	17 241 291
LONGJUMEAU	10 392	79	18	10 489	51 658 998	9 519 238
MAISONS-LAFFITTE	12 855	120	20	12 995	57 957 091	11 205 361
MANDRES-LES-ROSES	1 951	33	2	1 986	17 127 468	3 437 226
MARCOUSSIS	3 559	55	10	3 624	25 626 885	6 674 147
MARGENCY	1 307	7	1	1 315	7 815 538	654 415
MARNES-LA-COQUETTE	770	17	4	791	5 027 640	1 946 244
MAROLLES-EN-BRIE	1 961	23	5	1 989	23 622 008	2 367 215

cheminement

HTA	TOTAL	Recettes d'acheminement (en €)				Commune
		BT ≤ 36 kVA	BT > 36 kVA	HTA	TOTAL	
106 271 231	316 497 245	6 964 947	2 438 216	1 880 134	11 283 298	AULNAY-SOUS-BOIS
7 342 592	23 861 341	508 764	189 077	129 798	827 639	BALLAINVILLIERS
35 534 053	72 444 805	1 393 650	284 808	719 610	2 398 068	BOIS-D'ARCY
13 461 503	57 787 237	1 611 444	405 399	301 502	2 318 345	BOISSY-SAINT-LÉGER
1 227 066	10 837 647	405 465	42 197	23 286	470 949	BROU-SUR-CHANTEREINE
4 592 005	50 224 223	1 698 747	317 332	127 658	2 143 737	CARRIÈRES-SUR-SEINE
20 050 649	32 772 478	386 809	179 096	313 231	879 136	CHAMPLAN
20 707 260	101 231 486	3 117 410	595 203	401 221	4 113 834	CHATOU
4 814 149	58 607 843	2 055 301	454 531	92 915	2 602 747	CHAVILLE
49 128 323	198 029 798	5 441 075	1 216 639	1 029 642	7 687 356	CHELLES
699 027	20 827 894	760 126	104 272	27 257	891 655	COURTRY
28 342 695	65 591 325	1 416 455	200 725	527 953	2 145 134	CROISSY-SUR-SEINE
3 960 051	25 971 167	831 196	206 916	78 678	1 116 790	ÉPINAY-SOUS-SÉNART
3 295 963	32 053 890	1 223 157	143 786	68 401	1 435 344	FONTENAY-LE-FLEURY
4 700 148	93 703 526	3 700 040	372 590	103 744	4 176 374	GAGNY
10 151 209	66 188 413	2 096 086	441 467	184 621	2 722 173	GARCHES
29 747 916	59 352 664	930 681	299 872	568 429	1 798 981	JOUY-EN-JOSAS
6 185 357	53 901 052	1 913 558	342 415	111 347	2 367 321	LA CELLE-SAINT-CLOUD
53 615 782	174 405 251	4 462 950	1 061 479	1 038 666	6 563 095	LE BLANC-MESNIL
47 951 671	133 263 983	3 067 827	829 349	926 423	4 823 598	LE CHESNAY
3 057 058	51 323 939	1 812 013	365 889	68 377	2 246 279	LE RAINCY
9 958 245	62 244 836	2 020 720	337 038	180 404	2 538 161	LE VÉSINET
21 375 486	84 829 061	2 451 184	408 119	408 535	3 267 837	LIMEIL-BRÉVANNES
15 328 474	129 126 061	4 470 520	689 120	282 511	5 442 151	LIVRY-GARGAN
25 051 672	86 229 908	2 326 527	387 325	473 503	3 187 354	LONGJUMEAU
14 422 823	83 585 275	2 728 439	479 300	303 315	3 511 055	MAISONS-LAFFITTE
1 530 759	22 095 453	712 008	149 496	33 938	895 442	MANDRES-LES-ROSES
41 533 525	73 834 557	1 089 335	276 388	711 550	2 077 273	MARCOUSSIS
924 402	9 394 355	340 397	31 713	16 740	388 850	MARGENCY
4 252 276	11 226 160	225 009	85 980	83 369	394 358	MARNES-LA-COQUETTE
5 027 360	31 016 583	936 070	103 164	94 288	1 133 522	MAROLLES-EN-BRIE



Au 31/12/2014

	Nombre de clients				Énergie acheminée en kWh	
	BT ≤ 36 kVA	BT > 36 kVA	HTA	TOTAL	BT ≤ 36 kVA	BT > 36 kVA
MASSY	23 477	320	80	23 877	89 358 941	46 470 474
MEUDON	23 657	244	36	23 937	88 450 663	31 521 439
MITRY-MORY	3 411	125	55	3 591	19 104 436	13 618 066
MONTESSON	6 737	84	7	6 828	41 920 785	11 469 611
MONTFERMEIL	9 934	69	6	10 009	56 740 363	6 931 436
MORANGIS	5 911	140	22	6 073	35 893 151	21 716 201
NEUILLY-PLAISANCE	9 978	111	8	10 097	49 938 438	10 307 645
NOISY-LE-GRAND	29 617	476	81	30 174	157 335 428	67 017 059
NOZAY	1 985	23	1	1 998	12 419 411	2 439 848
ORSAY	8 265	92	18	8 271	45 939 512	11 253 532
PÉRIGNY-SUR-YERRES	1 080	11	3	1 089	8 601 477	1 797 958
ROCQUENCOURT	1 791	13	5	1 817	6 552 079	1 712 684
RUEIL-MALMAISON	39 847	553	85	40 401	196 765 950	71 132 439
SAINT-CLOUD	16 191	252	30	16 372	74 424 145	31 854 019
SAINT-CYR-LÉCOLE	9 272	64	16	9 248	41 861 484	7 930 180
SAULX-LES-CHARTREUX	2 381	32	5	2 390	17 368 644	5 497 844
SERVON	1 332	36	5	1 366	10 316 713	4 466 558
SEVRAN	18 839	152	19	18 905	85 463 696	17 632 724
SÈVRES	11 627	215	12	11 740	54 100 168	23 697 159
TREMBLAY-EN-FRANCE	14 939	272	54	15 144	84 068 685	42 359 793
VAIRES-SUR-MARNE	6 044	38	9	5 926	26 756 281	7 481 465
VAUCRESSON	4 481	48	6	4 533	23 232 765	7 078 275
VAUJOURS	3 141	20	8	3 156	18 131 164	1 677 988
VÉLIZY-VILLACOUBLAY	10 774	263	97	10 819	46 903 812	40 046 610
VERRIÈRES-LE-BUISSON	7 254	95	6	7 348	49 252 413	14 735 194
VERSAILLES	47 941	490	97	48 402	199 992 019	59 924 181
VILLEBON-SUR-YVETTE	5 202	196	36	5 401	31 229 281	28 220 563
VILLE-D'AVRAY	6 015	40	2	6 096	24 941 025	5 788 966
VILLEPARISIS	1 607	108	12	11 649	61 964 920	16 121 724
VILLEPINTE	13 313	264	48	13 454	73 527 434	32 426 862
VIROFLAY	8 113	65	6	8 206	34 693 967	8 231 663
WISSOUS	3 693	114	26	3 814	24 064 388	12 891 738
TOTAL	652 860	7 664	1 311	660 191	3 163 759 467	991 224 795

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF

HTA	TOTAL	Recettes d'acheminement (en €)				TOTAL	
		BT ≤ 36 kVA	BT > 36 kVA	HTA			
148 619 144	284 448 559	4 339 661	1 841 908	2 867 982	9 049 551	MASSY	
61 197 684	181 169 786	4 328 485	1 288 761	1 203 749	6 820 995	MEUDON	
90 104 080	122 826 582	855 132	616 616	1 659 203	3 130 950	MITRY-MORY	
16 993 714	70 384 110	1 809 262	453 008	314 419	2 576 689	MONTESSON	
13 426 433	77 098 232	2 526 332	290 597	230 424	3 047 353	MONTFERMEIL	
20 629 825	78 239 177	1 558 036	894 553	446 021	2 898 609	MORANGIS	
10 071 563	70 317 646	2 268 350	457 537	168 350	2 894 238	NEUILLY-PLAISANCE	
147 279 025	371 631 512	7 003 556	2 834 898	2 960 980	12 799 434	NOISY-LE-GRAND	
854 680	15 713 939	541 027	106 172	21 536	668 735	NOZAY	
75 185 764	132 378 808	2 065 128	470 581	1 736 774	4 272 483	ORSAY	
1 470 307	11 869 742	365 691	65 015	28 834	459 541	PÉRIGNY-SUR-YERRES	
6 471 607	14 736 370	336 585	59 778	122 603	518 965	ROCQUENCOURT	
173 386 511	441 284 900	9 013 071	2 911 296	3 362 100	15 286 467	RUEIL-MALMAISON	
61 060 474	167 338 638	3 503 448	1 302 946	1 191 253	5 997 647	SAINT-CLOUD	
41 742 316	91 533 980	1 928 203	332 339	871 859	3 132 401	SAINT-CYR-L'ÉCOLE	
4 081 924	26 948 412	744 066	220 281	87 611	1 051 958	SAULX-LES-CHARTREUX	
1 881 231	16 664 502	428 992	177 330	47 865	654 187	SERVON	
18 601 221	121 697 641	3 940 861	743 522	360 520	5 044 903	SEVRAN	
13 747 796	91 545 123	2 525 530	1 000 503	283 070	3 809 103	SÈVRES	
110 059 022	236 487 500	3 766 336	1 721 426	1 974 546	7 462 308	TREMBLAY-EN-FRANCE	
6 238 091	40 475 837	1 246 535	295 438	126 546	1 668 519	VAIRES-SUR-MARNE	
4 262 976	34 574 016	1 060 293	285 558	88 655	1 434 506	VAUCRESSON	
57 926 835	77 735 987	802 343	76 318	978 967	1 857 628	VAUJOURS	
261 865 269	348 815 691	2 257 277	1 607 471	4 986 868	8 851 615	VÉLIZY-VILLACOUBLAY	
2 688 231	66 675 838	2 109 300	573 859	61 761	2 744 920	VERRIÈRES-LE-BUISSON	
93 822 752	353 738 952	9 516 520	2 437 214	1 888 917	13 842 651	VERSAILLES	
33 876 458	93 326 302	1 376 587	1 140 593	715 357	3 232 537	VILLEBON-SUR-YVETTE	
1 811 492	32 541 483	1 189 873	219 335	36 727	1 445 935	VILLE-D'AVRAY	
13 369 701	91 456 345	2 748 377	654 059	261 540	3 663 976	VILLEPARISIS	
60 121 438	166 075 734	3 250 801	1 387 157	1 957 998	6 595 955	VILLEPINTE	
5 000 468	47 926 098	1 654 775	342 636	118 128	2 115 539	VIROFLAY	
40 428 243	77 384 369	1 042 410	531 578	741 712	2 315 700	WISSOUS	
2 192 517 005	6 347 501 267	145 200 755	40 779 183	43 213 918	229 193 856	TOTAL	



5 Les immobilisations en concession

Au 31/12/2014

	Valeur brute	Amortissement	Valeur nette	Valeur de remplacement	Provision pour renouvellement
AULNAY-SOUS-BOIS	18 687 961	-10 406 691	8 281 270	31 857 337	-9 409 609
BALLAINVILLIERS	3 079 634	-1 317 236	1 762 398	4 172 125	-300 526
BOIS-DARCY	4 258 279	-1 935 642	2 322 637	6 594 855	-1 410 338
BOISSY-SAINT-LÉGER	4 619 698	-2 275 831	2 343 867	7 067 937	-1 393 060
BROU-SUR-CHANTEREINE	1 339 092	-546 953	792 139	2 035 529	-494 923
CARRIÈRES-SUR-SEINE	5 836 737	-3 066 495	2 770 242	8 852 451	-1 663 463
CHAMPLAN	2 348 288	-1 224 050	1 124 237	3 649 023	-696 269
CHATOU	7 970 223	-4 470 989	3 499 235	13 729 545	-3 884 191
CHAVILLE	6 600 500	-2 589 871	4 010 630	9 134 256	-1 388 158
CHELLES	18 277 694	-10 050 521	8 227 172	29 783 075	-7 058 463
COURTRY	2 716 985	-1 437 298	1 279 686	4 084 918	-436 827
CROISSY-SUR-SEINE	4 137 260	-2 169 050	1 968 210	6 435 737	-1 429 569
ÉPINAY-SOUS-SÉNART	2 866 574	-1 279 992	1 586 582	4 501 539	-1 212 721
FONTENAY-LE-FLEURY	3 121 553	-1 673 159	1 448 394	5 437 566	-1 674 971
GAGNY	7 876 458	-4 394 333	3 482 124	13 480 476	-4 093 360
GARCHES	7 039 988	-3 356 729	3 683 259	11 541 467	-3 316 986
JOUY-EN-JOSAS	3 730 129	-2 010 542	1 719 587	6 159 745	-1 294 273
LA CELLE-SAINT-CLOUD	6 455 150	-3 050 181	3 404 969	10 097 566	-2 423 433
LE BLANC-MESNIL	12 973 888	-6 135 572	6 838 316	20 426 392	-5 631 565
LE CHESNAY	6 213 110	-3 609 572	2 603 538	11 056 964	-3 864 059
LE RAINCY	3 894 995	-2 212 104	1 682 890	6 523 032	-1 880 250
LE VÉSINET	7 084 762	-3 181 338	3 903 425	10 794 707	-2 686 951
LIMEIL-BRÉVANNES	8 469 509	-3 807 871	4 661 639	12 748 258	-2 519 551
LIVRY-GARGAN	9 186 496	-5 561 175	3 625 320	16 724 871	-5 730 742
LONGJUMEAU	5 411 833	-3 028 575	2 383 258	9 708 927	-3 343 128
MAISONS-LAFFITTE	8 305 038	-3 779 129	4 525 908	12 434 948	-2 501 654
MANDRES-LES-ROSES	2 375 218	-1 361 212	1 014 006	3 718 682	-574 199
MARCOUSSIS	5 714 047	-2 857 553	2 856 494	8 022 467	-637 721
MARGENCY	927 802	-458 685	469 118	1 541 051	-415 143
MARNES-LA-COQUETTE	1 421 070	-692 367	728 704	1 985 492	-258 495
MAROLLES-EN-BRIE	2 653 389	-1 840 076	813 313	4 546 924	-948 906

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF

Au 31/12/2014

	Valeur brute	Amortissement	Valeur nette	Valeur de remplacement	Provision pour renouvellement
MASSY	19 375 472	-8 704 688	10 670 784	29 106 894	-6 068 941
MEUDON	15 812 616	-6 947 494	8 865 122	23 654 103	-5 399 406
MITRY-MORY	8 292 287	-3 507 515	4 784 772	11 629 556	-1 530 664
MONTESSEON	5 653 039	-2 761 279	2 891 760	8 739 128	-1 823 459
MONTFERMEIL	6 615 595	-3 531 083	3 084 512	10 627 307	-2 500 038
MORANGIS	5 184 704	-2 481 584	2 703 120	8 570 193	-2 417 907
NEUILLY-PLAISANCE	6 742 246	-3 758 804	2 983 443	10 921 832	-2 597 741
NOISY-LE-GRAND	22 107 665	-12 480 617	9 627 049	35 094 463	-6 595 584
NOZAY	2 426 484	-1 072 809	1 353 674	3 322 391	-326 237
ORSAY	8 161 608	-3 967 977	4 193 631	12 732 414	-2 834 388
PÉRIGNY-SUR-YERRES	1 697 066	-911 427	785 639	2 682 692	-545 746
ROCQUENCOURT	1 259 414	-655 624	603 791	2 466 803	-890 481
RUEIL-MALMAISON	28 534 128	-15 001 247	13 532 882	45 248 687	-10 005 644
SAINT-CLOUD	12 575 220	-6 352 522	6 222 698	20 186 916	-5 465 657
SAINT-CYR-L'ÉCOLE	6 179 295	-2 318 217	3 861 078	8 970 764	-2 127 926
SAULX-LES-CHARTREUX	2 641 021	-1 321 827	1 319 194	4 048 361	-793 967
SERVON	2 315 500	-1 132 526	1 182 974	3 333 749	-374 806
SEVRAN	9 114 393	-5 388 911	3 725 482	16 196 735	-4 887 813
SÈVRES	8 121 845	-3 899 735	4 222 109	11 966 137	-2 301 273
TREMBLAY-EN-FRANCE	16 307 457	-8 091 925	8 215 532	24 355 204	-3 970 193
VAIRES-SUR-MARNE	3 598 130	-1 714 274	1 883 856	5 532 332	-1 047 923
VAUCRESSON	5 071 611	-1 912 799	3 158 811	7 184 939	-1 362 499
VAUJOURS	2 263 424	-1 298 360	965 064	3 757 986	-930 508
VÉLIZY-VILLACOUBLAY	11 596 259	-4 894 660	6 701 599	16 725 337	-3 186 010
VERRIÈRES-LE-BUISSON	5 062 413	-3 042 994	2 019 419	9 154 590	-2 851 550
VERSAILLES	30 796 472	-15 162 348	15 634 124	49 167 672	-13 628 696
VILLEBON-SUR-YVETTE	2 988 585	-1 536 489	1 452 096	4 415 267	-832 574
VILLE-DAVRAY	6 985 023	-3 660 514	3 324 509	10 490 195	-1 709 891
VILLEPARISIS	8 367 883	-3 752 918	4 614 965	12 293 414	-1 922 450
VILLEPINTE	11 767 994	-6 798 267	4 969 727	18 838 775	-3 634 239
VIROFLAY	4 870 665	-2 251 431	2 619 234	7 135 086	-1 388 493
WISSOUS	4 990 827	-1 918 470	3 072 357	7 146 799	-1 310 431
Total localisé	400 051 593	-200 127 847	199 923 746	627 668 452	-144 137 639
Total non localisé	308 971 656	-137 873 280	171 098 375	400 230 787	-34 996 545
TOTAL	9 861 492	-4 169 901	5 691 591	14 281 885	-2 698 924



B

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF

POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ
AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE
SUR LE TERRITOIRE

B.1 – VOTRE CONCESSIONNAIRE EDF À VOTRE SERVICE	88
B.1.1 Vos interlocuteurs chez EDF	88
B.1.2 Les faits marquants	91
B.1.3 Le développement régional	96
B.2 – LES ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES	97
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente (TRV)	98
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 1 ^{er} novembre 2014	100
B.2.3 Le nouveau modèle de construction tarifaire	102
B.2.4 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Bleu	103
B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) en 2014	104
B.3 – LES CLIENTS DE LA CONCESSION ET LA FOURNITURE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)	106
B.4 – LA QUALITÉ DE SERVICE DU CONCESSIONNAIRE EDF	108
B.4.1 Les 9 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers »	108
B.4.2 Un dispositif multicanal pour une relation client à la carte	112
B.4.3 La performance, une priorité pour EDF	114
B.5 – LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF	124
B.5.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	126
B.5.2 Une organisation adaptée	129
B.5.3 Un réseau performant de partenaires sociaux	130
B.5.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	131
B.5.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	133



B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service

B.1.1 – Vos interlocuteurs chez EDF

Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
VERVAET Kris	Directeur EDF Commerce Île-de-France	01 45 19 82 00	kris.vervaet@edf.fr
CHEVILLARD Thierry	Directeur Collectivités Territoires et Solidarité	01 45 19 85 00	thierry.chevillard@edf.fr
CHAUVEAU Franck	Directeur de Développement Territorial Essonne	06 66 60 24 29	franck.chauveau@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

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

La Direction de Marché des Clients « Particuliers » (DMCP) 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>),
- une équipe Solidarité, départementale, pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

Contacts en région Île-de-France

09 69 32 15 15
N° non surtaxé

N° Vert 0 800 650 309
Solidarité APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

N° Vert 0 800 333 123
TPN APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

N°Azur 0 820 821 333
PRIX APPEL LOCAL

39 29
prix d'un appel local

Pour qui ?

Les clients « Particuliers »

Les clients « Démunis »

Les clients « Entreprises »

Les clients « Particuliers »

Pourquoi ?

Déménagement, contrat, facture

Information, orientation

Déménagement, contrat, facture

Projets et travaux dans l'habitat

B ||||| SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ D'EDF

POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ
AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE
SUR LE TERRITOIRE

Les boutiques EDF en Île-de-France

75

Boutique EDF Opéra

31, avenue de l'Opéra
75001 PARIS

M° 7, 14 : Pyramides M° 3, 9 :
Havre-Caumartin

Transilien, RER E : Saint-Lazare -
RER A : Auber

Du lundi au vendredi : 9 h 30 - 18 h 30
Le samedi : 9 h 30 - 17 h 00

Boutique EDF Buttes aux Cailles

74 avenue d'Italie
75013 PARIS

M° 7 : Tolbiac

Du lundi au vendredi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30

Boutique EDF Barbès

70 boulevard Barbès
75018 PARIS

M° 4 : Château Rouge,
Marcadet-Poissonniers

Du lundi au vendredi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 30

Boutique EDF Avron

81-85, rue d'Avron
75020 PARIS

M° 9 : Maraichers
Bus 57, 64, 26 : Maraichers

Du lundi au vendredi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h - 18 h 30

77

Boutique EDF Meaux

Centre commercial La Verrière
25 allée J.L. Barrault
77100 MEAUX

Bus : M1, M2, M5, M8, M9

Du mardi au vendredi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 45

Boutique EDF Melun

3 rue de l'éperon
77000 MELUN

RER D : Melun

Du mardi au vendredi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 30
Le samedi : 9 h 30 - 12 h 30

92

Boutique EDF Nanterre

49-51 rue Stalingrad
92000 NANTERRE

RER A : Nanterre Ville

Du lundi au vendredi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 45

93

Boutique EDF Bondy

160-162 avenue Salengro
93140 BONDY

RER E : Bondy

Lundi, mardi, jeudi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 45

Boutique EDF La Courneuve

27 rue de la convention
93120 LA COURNEUVE

Tramway 1 : La Courneuve

Bus : 150

Du lundi au vendredi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 45
Le jeudi uniquement sur rendez-vous

94

Boutique EDF Ivry

165 avenue de Verdun
94200 IVRY-SUR-SEINE

M° 7 : Porte de Choisy +
Bus 183 Arrêt Briqueterie

Du lundi au vendredi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h 00 - 17 h 45

95

Boutique EDF Enghien-les-Bains

23 rue de Mora
95880 ENGHIEEN-LES-BAINS

Transilien : Enghien les Bains

Bus 154 : Mairie d'Enghien les Bains

Du mardi au vendredi :
9 h 30 - 12 h 30 / 14 h 00 - 18 h 00
Le samedi : 9 h 30 - 12 h 30





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. Cette relation s'appuie sur une équipe Île-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 multisite 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.

01 71 25 90 20

prix d'un appel local

N°Azur 0 810 333 433
PRIX APPEL LOCAL

N°Indigo 0 820 144 002
PRIX APPEL LOCAL

Pour qui ?

Les clients « Collectivités locales »

Les clients « Entreprises »

Les clients « Grandes entreprises »

B.1.2 – Les faits marquants

Au plan régional...

16 janvier 2014 : les boulangers au Centre de Relation Client PME-Pro francilien de Colombes.

Les équipes de vente et de la 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. 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.

1^{er} avril 2014 : la matinale du Club Bailleurs Sociaux.

Organisée au centre de R&D EDF de Chatou, la Matinale du Club Bailleurs Sociaux a traité des 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 d'Énergie. 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 menées 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 les factures d'énergie.

17 septembre 2014 : inauguration du PIMMS de Sevrans.

Après un an d'ouverture, cet événement a été un moment privilégié pour faire connaître la structure et créer des liens avec de futurs partenaires, entreprises et associations.

Du 3 au 10 octobre 2014 : « Semaine de la relation client ».

Opération portes ouvertes des 7 Centres de Relation Client franciliens (CRC)

À l'occasion de la « Semaine de la Relation Client en Fête », les 7 CRC d'EDF 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 de conseiller client tout en partageant un moment convivial.

Les principaux objectifs de la « Semaine de la Relation Client en fête » : 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 multicanal et l'efficacité, ainsi que la démarche client « Les engagements EDF & MOI ».

12 décembre 2014 : Réunion semestrielle des associations de consommateurs.

La Direction Commerce Île-de-France d'EDF 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 l'équipe 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 Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d’Affirmation des Métropoles.

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 Territoriale 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.

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.

Publication de 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 relative à la 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 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 du charbon à bas prix.

Arrêté du 28 juillet 2014 modifiant l'arrêté du 26 juillet 2013 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité.

Cet arrêté annule la hausse tarifaire de 5 % prévue au 01/08/14.

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

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

Chaque année, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) distingue les acteurs les plus performants et les initiatives les plus innovantes de la Relation Client en France. Lors de cette édition 2014, EDF a reçu

la Palme « Coup de cœur » du Jury qui récompense les engagements « EDF & MOI », pour leur caractère innovant et leur portée, puisqu'ils s'adressent à 26 millions de clients.

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

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

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

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





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

Ce projet de loi affiche des objectifs en matière de consommation et de production d'énergie, de rénovation des 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 JEHANNO Présidente de l'Union Nationale des Points d'Information et de Médiation Multiservices (UNPIMMS) et Alain JUPPE, 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 Journal officiel de la République française (JORF) du 31 octobre a publié l'arrêté du 30 octobre 2014 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité, ainsi que la délibération portant avis de la CRE sur ce texte, datée du 30 octobre.

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

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

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

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

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

Les évènements et enjeux pour 2015

Au plan national...

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

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

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

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

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

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

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

Projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République.

Ce projet de loi constitue le troisième volet de la réforme des territoires souhaitée par le Président de

la République, après la loi de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles (MAPTAM) 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.

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 ».



B.1.3 – Le développement régional

Plus de proximité avec une équipe 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 EDF 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^e édition de ce salon, réservé aux clients « PME, TPE et créateurs d'entreprises », avait pour thème « L'innovation des nouvelles technologies ».

À cette occasion, EDF a réaffirmé ses ambitions en faisant la promotion de ses services innovants, via notamment sa marque « EDF Entreprises », au service de la performance et de la compétitivité des entrepreneurs.



EDF, aux côtés des boulangers à la Fête du Pain

Dans le cadre de la convention de partenariat signée avec la Fédération de la Boulangerie, EDF est présent à la Fête du Pain se déroulant chaque année en mai sur le parvis Notre-Dame de Paris.

Cette année, le Master de la Baguette de Paris, 92, 93 et 94 a été organisé et des prix ont été remis aux différents lauréats.

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. Rendez-vous annuel des dirigeants de TPE (Très Petites Entreprises) et PME (Petites et Moyennes Entreprises) et de leur écosystème, ce salon permet de mettre en valeur le dynamisme et l'implication de ces entreprises dans les territoires.

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

Le 31 mars 2014, la CGPME Paris Île-de-France et EDF ont signé un accord de partenariat pour favoriser la coopération entre EDF, les TPE (Très Petites Entreprises) et les PME (Petites et Moyennes Entreprises) 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 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

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

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

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

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

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



Tarif Réglementé de Vente (TRV)

Part fourniture

Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente.

À ce jour, elle s'obtient par différence entre le Tarif Réglementé de Vente (TRV) et le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).



Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE)

Il est fixé par décision ministérielle sur proposition de la CRE. Il est indépendant des fournisseurs mais dépend de la catégorie de clients.

Il est acquitté par le client à son fournisseur, qui le reverse au gestionnaire de réseau.

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



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 ?

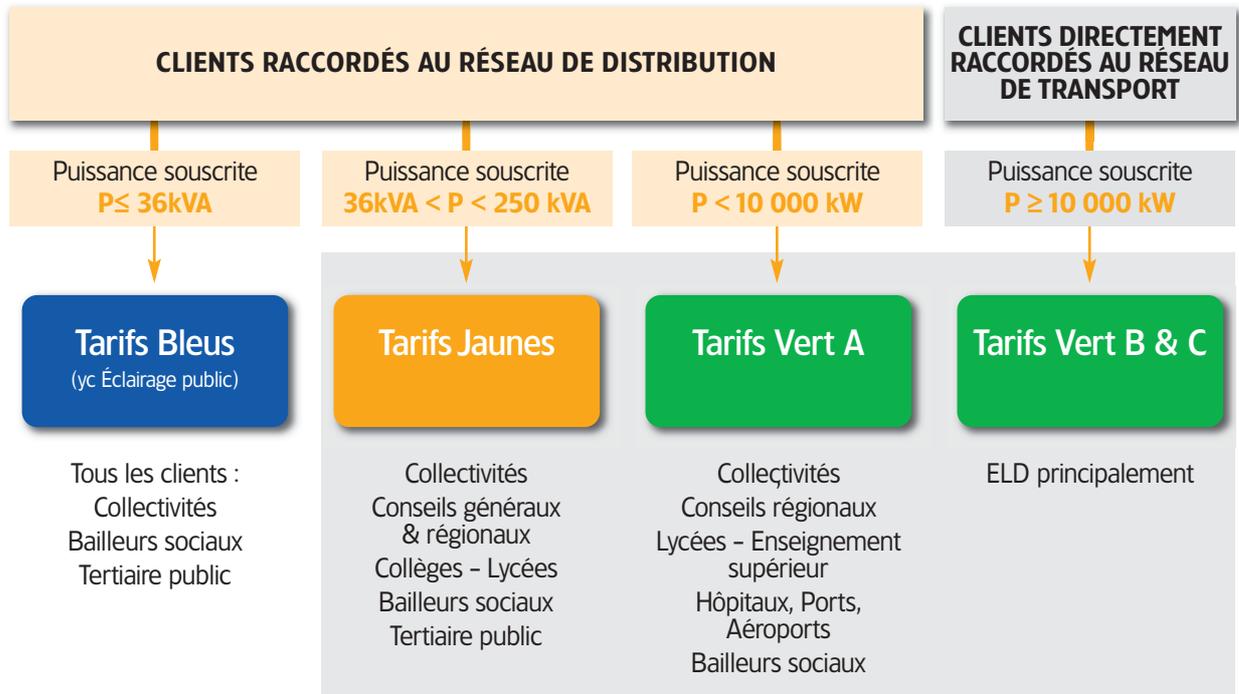
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus réglementés (puissance souscrite ≤ 36 kVA : particuliers, petits professionnels et éclairage public) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA (Jaune et Vert).

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 kVA²	Offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 8 décembre 2010 par l'occupant de ce site
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (7 décembre 2010) : offres de marché obligatoires	Non, si le site est déjà passé aux offres de marché à la date du 7 décembre 2010
À partir du 1^{er} janvier 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 Établissements 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 d'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.



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

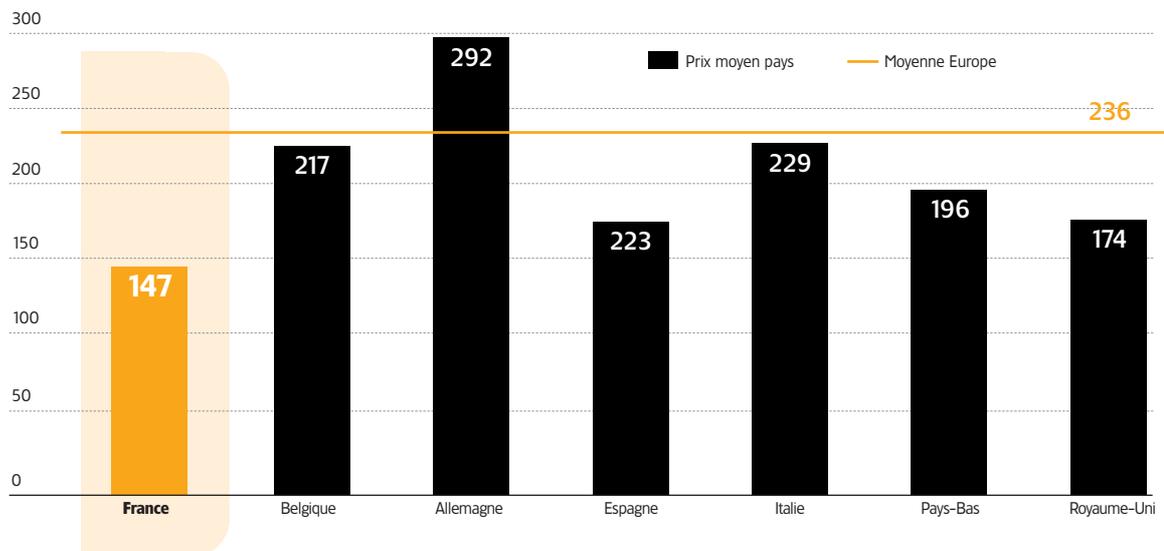
Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et à RTE gestionnaire du réseau de transport d'électricité.

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

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

- 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).

Les tarifs français particuliers et les prix européens en 2014 en € TTC par MW



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 €/MWh x 4,96 MWh = 729 € TTC/an.

Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponible 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.

B SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ D'EDF

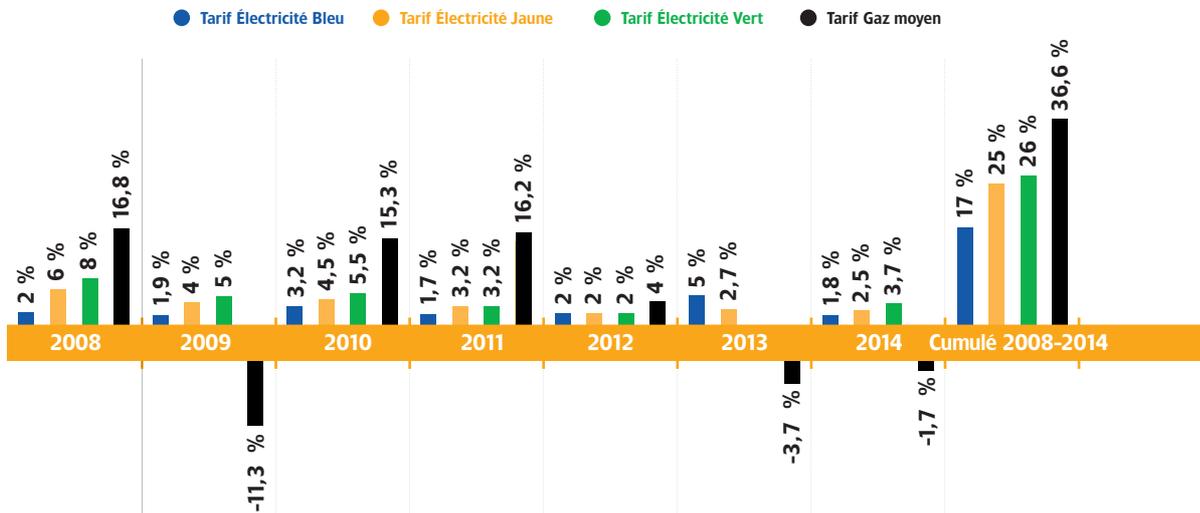
POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ
AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE
SUR LE TERRITOIRE

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.

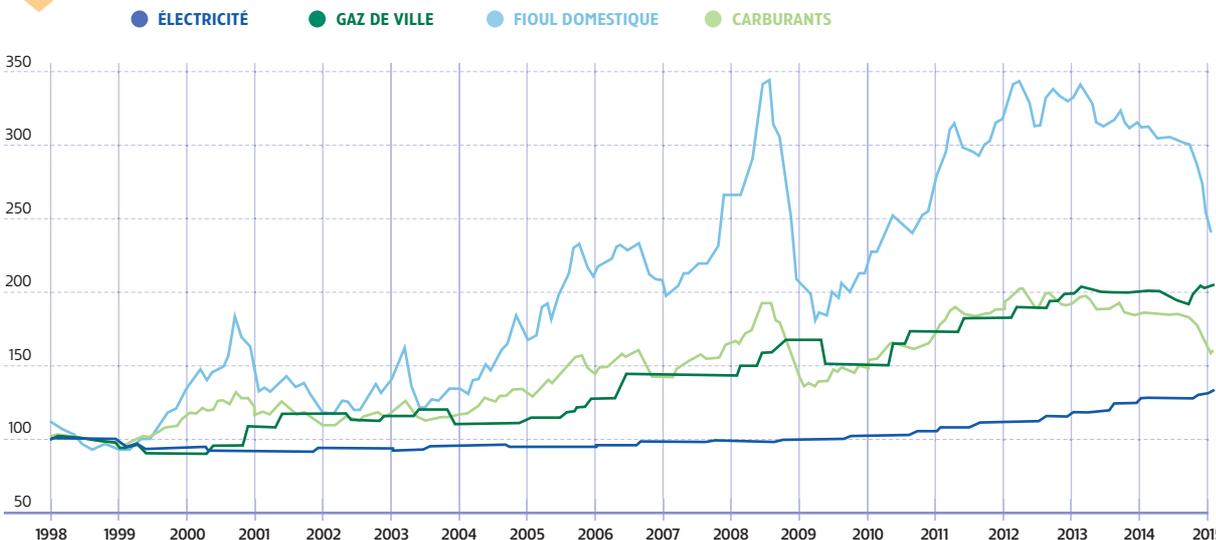
De plus, EDF accompagne ses clients « Particuliers, Professionnels, Entreprises et Collectivités publiques », dans la maîtrise de la facture d'électricité grâce à ses services de gestion de la facture et de l'efficacité énergétique.

Hausse cumulée annuelle des tarifs réglementés hors taxes du gaz et de l'électricité pour les particuliers



Source : données Observatoire des marchés de détail de la CRE T1 2014, calculs EDF pour les hausses cumulées/ Tableau de prix de vente du gaz naturel sur le marché de détail de la CRE TRV Gaz : hausse moyenne HT des tarifs en distribution publique.

Indices du prix des ressources énergétiques des ménages : janvier 1998 à novembre 2014



Le consommateur d'électricité français, avantagé sur le plan européen, bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions des autres énergies en France.



B.2.3 – Le nouveau modèle de construction tarifaire

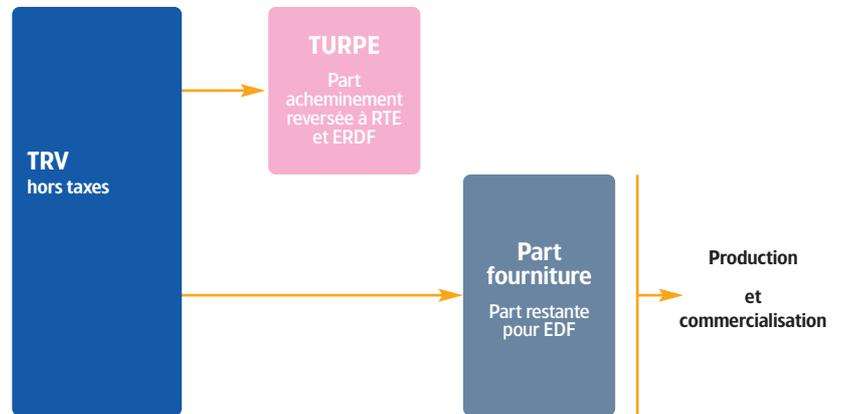
Les prix des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) sont fixés par les pouvoirs publics,

- 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 :



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

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

* 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

** TRV + CTA + CSPE + TCFE

*** Facture HTVA + TVA

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.

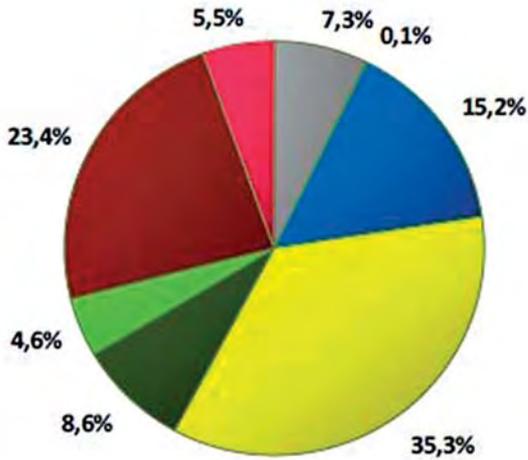
À défaut d'arrêté tarifaire la fixant et conformément à l'article L.121-13 du Code de l'énergie, la contribution unitaire pour 2014 s'établit à 16,5 €/MWh, soit une augmentation de 3 €/MWh de la contribution en vigueur en 2013.

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.

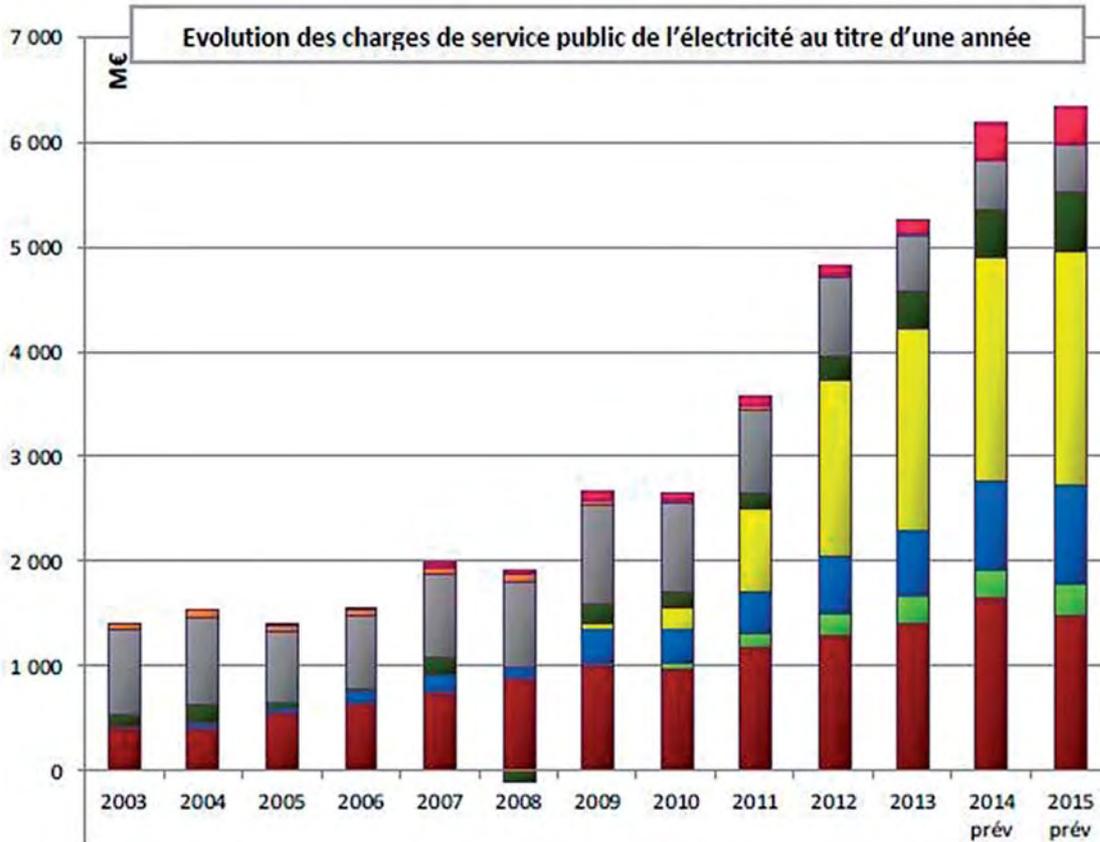
Jusqu'en 2010, la péréquation tarifaire générait la majorité des charges. À partir de 2011, le poste « énergies renouvelables » est prépondérant (55 %) essentiellement en raison du fort développement du photovoltaïque et, dans une moindre mesure, de l'éolien.



**Charges de service public
 prévisionnelles au titre de 2015
 (total 6,3 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 : <http://www.cre.fr/operateurs/service-public-de-l-electricite-cspe/montant#section4>



B.3 Les clients de la concession et la fourniture aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

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

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

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.

Chiffres clés de la Concession (avec l'ajout de nouveaux indicateurs)

Total des clients aux Tarifs Réglementés			
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients*	589 179	589 179	- 1,9
Énergie vendue (en GWh)	5 757	5 253	- 8,8
Recettes HT (en milliers d'€)	514 882	482 109	- 6,4

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

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 d'hiver 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).

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

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

B SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ D'EDF

POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ
AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE
SUR LE TERRITOIRE

Tarif Bleu

	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	580 773	569 464	- 1,9
Énergie vendue (en GWh)	3 112	2 774	- 10,9
Recettes HT (en milliers d'€)	310 799	287 826	- 7,4

Détail par option pour le Tarif Bleu

	2014	
	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Option de base	394 722	1 379 601 444
Option HP/HC	166 371	1 297 070 122
Option EJP/TEMPO	5 681	61 362 001

Nb : les données sont hors Éclairage Public

Détail par puissance pour le Tarif Bleu du nombre de clients Résidentiels

Puissance souscrite	2014			
	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	TOTAL
3 kVA	22 779	0	0	22 779
6 kVA	266 415	78 081	0	344 496
9 kVA	52 461	48 594	1 081	102 136
12 kVA et plus	8 977	33 805	2 566	45 348

Tarif Jaune

	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	6 772	6 860	+ 1,3
Énergie vendue (en GWh)	855	810	- 5,2
Recettes HT (en milliers d'€)	78 955	77 175	- 2,3

Détail par option pour le Tarif Jaune

	2014	
	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Option de base	6 855	809 102 627
Option EJP	5	1 280 912
Total	6 860	810 383 539

Tarif Vert

	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	1 634	1 578	- 3,4
Énergie vendue (en GWh)	1 790	1 668	- 6,8
Recettes HT (en milliers d'€)	125 128	117 108	- 6,4

Détail par option pour le Tarif Vert

	2014	
	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Option de base	1 566	1 625 503 237
Option EJP	12	42 845 422
Total	1 578	1 668 348 659



B.4 La qualité de service du concessionnaire EDF

B.4.1 – 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 sa consommation réelle. Sa consommation doit être transmise dans une plage de dates données, via l'« espace Client » sur internet (particulier.edf.com), ou l'application mobile EDF & MOI, ou bien sur le serveur local interactif, ou auprès d'un conseiller.

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

VOUS PROPOSER DES 3 MODALITÉS DE PAIEMENT SOUPLES ET PERSONNALISÉES

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

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

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

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

> DONNÉES CLÉS

Plus de 94 % des clients se disent satisfaits des moyens de paiement proposés par EDF.

(source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).



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

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

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

> DONNÉES CLÉS

Ce sont presque 94 % des clients qui sont satisfaits de la simplicité de réalisation de leurs opérations sur les canaux automatisés

(source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

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 et celui de la facture de l'année précédente.



VOUS AIDER À 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 mamaisonbleueledf.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 **7** SANS TRAÎNER

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

> **DONNÉES CLÉS**

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

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

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



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

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

Depuis 2014, il est possible pour tout client de faire une réclamation sur Internet :

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

EDF Service Clients

TSA 20012
41975 BLOIS Cedex 9.

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

EDF Service Consommateurs

TSA 20021
41975 BLOIS Cedex 9.

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

- par courrier à l'adresse suivante :

MÉDIATEUR EDF

TSA 50026
75804 PARIS Cedex 8

- Sur son site internet : mediateur.edf.fr.

9 VOUS AIDER DANS LES MOMENTS DIFFICILES

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

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





B.4.2 – 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 Multi Services (PIMMS) a d'ailleurs reçu le Prix de l'innovation sociale dans le cadre des Palmes de la Relation Client.

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

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

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

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

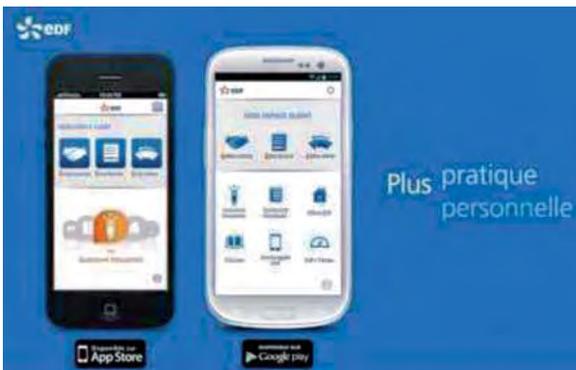
Sur le site particuliers.edf.com, les clients peuvent découvrir les offres d'énergie, gérer leur contrat – mise en service, envoi du relevé de compteur, compréhension, consultation, duplicata et paiement de la facture, résiliation – et même faire une réclamation en ligne. Les clients peuvent ainsi signaler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

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

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

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

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



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

> DONNÉES CLÉS

Connexion à l'espace public EDF :

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

Agence en ligne :

- 9,2 millions de comptes actifs

Application EDF & MOI :

- 515 500 téléchargements
- 4,1 millions de visites

Les autres canaux sont :

- **Le canal téléphonique** : Il 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** : Ils 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 des départements concernés.

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

B.4.3 – 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 trois 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 des Clients « 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 territoriales aux TRV (en %)

	2013	2014
National	83	82

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

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



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

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

Les clients « Entreprises »

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

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

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

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

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

Satisfaction des clients « Entreprises » aux TRV (en %)

	2013	2014
National	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 Clients » 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 « Énergie-news » et « Votre énergie » envoyées tous les deux mois, avec environ 3,265 millions d'exemplaires.

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

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

2 - Le conseil tarifaire

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

Le conseil tarifaire permet d'estimer correctement la consommation d'un logement, élément déterminant

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

En 2014, le Conseil Tarifaire Électricité est devenu plus complet.

Il intègre 4 nouvelles questions :

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

Le Diagnostic de Performance Énergétique (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 Études & 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).

Nombre de conseils tarifaires

	2013	2014	Variation (en %)
Concession Sigeif	75 207	67 847	- 9,8

La baisse 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 de 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.

Au recto, l'essentiel de votre facture

Document à conserver 5 ans Page 1/3

MME EXEMPLE Laura
20 place de la Défense
92000 LA DEFENSE

VOS CONTACTS

1 Par Internet
• Pour gérer votre contrat et retrouver vos factures sur votre espace Client 24h/24 et 7j/7 : espaceclient.edf.com
Identifiant Internet : XXXXXXXXXXX

Par téléphone
• Ma facture, mon contrat, mon déménagement et pour toute réclamation au 09 69 39 33 33* (appel non surtaxé)
• Mon Compte sur Serveur Vocal 24h/24 au 0 800 125 333 (N° Vert) pour payer votre facture par CB et transmettre votre relevé de compteur
N° client : X XXX XXXX XXX
• Mes Travaux de chauffage et d'isolation au 09 20** (0,05 € TTC) Client hors surcoût éventuel selon opérateur)
* du lundi au samedi de 8h à 21h

Dépannage Electricité (ERDF) : 09 726 739 XX (appel non surtaxé)
Dépannage Gaz (GrDF) : 0 800 47 33 33 (N° Vert)

Par courrier
EDF SERVICE CLIENTS TSA 20012
41975 BLOIS CEDEX 9

2 Lieu de consommation
20 PLACE DE LA DEFENSE
92000 LA DEFENSE

Titulaire du contrat
MME EXEMPLE LAURA

Votre contrat
N° de client : X XXX XXXX XXX
N° de compte : X XXX XXX XXX XXX
(numéro à transmettre pour le règlement de vos factures)

Electricité "Tarif Bleu"
• Point de livraison (PDL) : N° XX XXX XXX XXX XXX
• Puissance : 09 kVA
• Option Heures Pleines/Heures Creuses 23H30-7H30

Gaz naturel "Mon Contrat Gaz Naturel"
• Point de livraison (PDL) : N° XX XXX XXX XXX XXX
• Option CONSOSO 3

INFORMATIONS

Prix et Réglementation
Gaz Naturel : Les prix en vigueur associés à votre offre sont disponibles à l'adresse <http://prix0005.edf.com> ou sur simple demande auprès de votre conseiller EDF. Conformément à la réglementation, le montant de la CTA évolue au 1er janvier de chaque année.

Electricité : Suite aux décisions des pouvoirs publics, la CSPE évolue au 01/01/20XX et le tarif réglementé au 23/02/20XX. Plus d'information sur <http://particuliers.edf.com>

3 Votre facture du 05/03/20XX N° XX XXX XXX XXX

Période du 06/01/20XX au 05/03/20XX

Electricité "Tarif Bleu" Consommation sur index estimé, abonnement et taxes	XX,XX €	Total TTC XXX,XX €
Gaz naturel "Mon Contrat Gaz Naturel" Consommation sur index estimé, abonnement et taxes	XX,XX €	
Total Hors TVA	XXX,XX €	Prélevé le 20/03/20XX
TVA	XX,XX €	

Prochaine facture vers le 05/05/20XX - Prochain relevé vers le 05/05/20XX

4 VOS MESSAGES PERSONNELS

Pour que votre prochaine facture soit basée sur votre consommation réelle, il vous suffit de nous transmettre votre relevé de compteur entre le 15/04/20XX et le 01/05/20XX, notamment par Internet ou par téléphone (voir coordonnées figurant en haut à gauche).

5 MODALITÉ DE PAIEMENT : PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Conformément à votre contrat et aux conditions particulières de vente de l'offre que vous avez souscrite, le montant de XXX,XX€ sera prélevé le 20/03/20XX sur le compte dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Titulaire du compte : MME EXEMPLE LAURA
Nom de la banque : *****
Compte bancaire : **** * 300000000000**

En cas de modification de référence de ce compte ou de contestation, merci de vous connecter à votre espace Client espaceclient.edf.com ou de contacter votre conseiller EDF.

1 - 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.

2 - Votre contrat en un coup d'œil

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

3 - 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.

4 - Vos messages

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

5 - 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.

6 - Les informations réglementaires en clair

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



Au verso, le détail de votre facture

1 • Nos modes de calcul inchangés

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

2 • De nouvelles informations pour mieux comprendre le calcul de votre facture

3 • 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.

4 • Vos recours en toute transparence

Des précisions essentielles en cas de réclamation de votre part.

Document à conserver 5 ans Page 2/3

Retrouvez l'explication de votre facture sur facture.edf.com

Votre contrat Électricité "Tarif Bleu"

Compteur électronique n°XXX

Consommation sur la base d'une estimation		Index début de période	Index fin de période	Consommation (kWh)	Prix Unitaire HT (€/kWh)	Montant HT (€)	Taux de TVA
Du 06/01/20XX au 05/03/20XX 09 kVA							
Heures creuses	Estimé	Estimé		XXX	X,XXX	XX,XX	20
Heures pleines	XXXX	XXXXX		XXXX	X,XXX	XXX,XX	20
Total de votre consommation d'électricité (dont achèvement XX,XX€)							XXX,XX
Abonnement				Consommation (kWh)	Prix Unitaire HT (€/kWh)	Montant HT (€)	Taux de TVA
Abonnement Tarif Bleu 09 kVA HP/HC du 06/03/20XX au 05/05/20XX				XXX	X,XX	XXX,XX	5,5
Total de votre abonnement (dont achèvement XX,XX€)							XXX,XX
Taxes et Contributions				Consommation (kWh)	Prix Unitaire HT (€/kWh)	Montant HT (€)	Taux de TVA
Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité (TCFE)				XXXX	X,XXXXX	XX,XX	20
Contribution au Service Public d'Électricité (CSPE)				XXXX	X,XXXXX	XX,XX	20
Contribution Tarifaire d'Acheminement Électricité (CTA)						X,XX	5,5
Total taxes et contributions							XX,XX
Total Électricité hors TVA							XXX,XX

Votre contrat Gaz naturel "Mon Contrat Gaz Naturel"

Compteur n°XXX

Consommation sur la base d'une estimation		Index début de période	Index fin de période	Consommation (m³)	Coeff. Gaz naturel**	Consommation (kWh)	Prix Unitaire HT (€/kWh)	Montant HT (€)	Taux de TVA
Du 06/01/20XX au 05/03/20XX									
Option de prix CONSO 3	Estimé	Estimé		XXX	XX,XX	XXXX	X,XXXX	XXX,XX	20
Total de votre consommation de gaz naturel									XXX,XX
Abonnement				Consommation (kWh)	Prix Unitaire HT (€/kWh)	Montant HT (€)	Taux de TVA		
Abonnement Mon contrat Gaz Naturel V2 CONSO 3 du 06/03/20XX au 05/05/20XX				XXX,XX	X,XX	XXX,XX	5,5		
Taxes et Contributions				Consommation (kWh)	Prix Unitaire HT (€/kWh)	Montant HT (€)	Taux de TVA		
Contribution Tarifaire d'Acheminement Gaz (CTA)						X,XX	5,5		
Contribution au Tarif Spécial de Solidarité (CTSS)				XXXX	X,XXXXXX	X,XX	20		
Total taxes et contributions							X,XX		
Total Gaz naturel hors TVA							XXX,XX		

TVA

TVA à 5,5 % sur un montant total de XXX,XX€	X,XX
TVA à 20 % sur un montant total de XXX,XX€	XXX,XX
Total TVA	XXX,XX

(1) Peut varier de quelques minutes.
Calcul des taxes et contributions facturées : CTA électricité : XX,XX% de la part achèvement de l'abonnement - CTA gaz XX,XX€
Pour plus d'explications concernant les taxes et contributions, rendez-vous sur taxes.edf.com

Mentions relatives à votre contrat d'électricité :
Délai de préavis de résiliation de votre contrat électricité : aucun
Votre tarif électricité est réglementé.

Mentions relatives à votre contrat de gaz naturel :
Coefficient Gaz : en gaz, votre compteur mesure des m³ qui sont convertis en kWh pour la facturation. Le coefficient indique le nombre de kWh contenus dans un m³ de gaz. Il varie en fonction du gaz naturel distribué.
Délai de préavis de résiliation de votre contrat gaz naturel : aucun
Votre tarif gaz est désréglementé.

4 Pour connaître les modalités de calcul de l'estimation de votre consommation, reportez-vous aux Conditions Générales de Vente ou rendez-vous sur Estimations.edf.com

4 - Les réclamations

L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

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

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

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

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

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

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

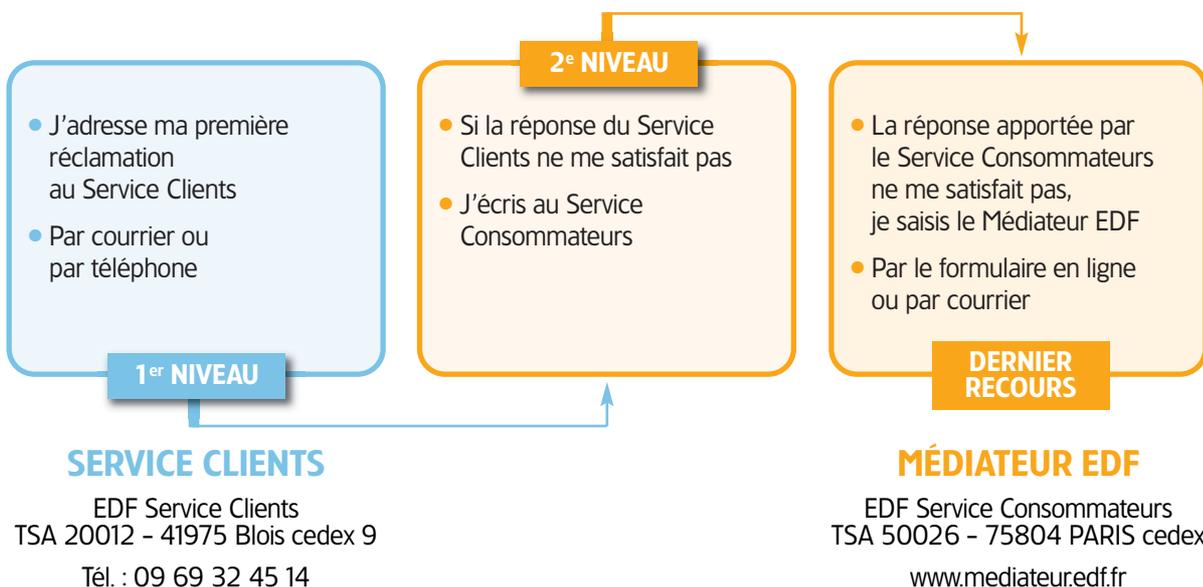
- du Service Consommateurs dans un premier temps,
- du Médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

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

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

SERVICE CONSOMMATEURS

EDF Service Consommateurs - TSA 20021 - 41975 Blois cedex 9





Nombre de réclamations écrites

	2013	2014	Variation (en %)
Région Île-de-France	40 027	42 430	+6,0
Concession SIGEIF	-	4 614	-

Après une augmentation 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.

Réponse aux réclamations (en %)

	2014
Taux de réponse sous 30 jours	92,5

Répartition des réclamations écrites par type (en %)

	2014
Accueil	12,8
Conseil et services	0,8
Contrat	10,7
Facturation	41,8
Qualité de fourniture et réseau	7,7
Recouvrement	23,0
Relation avec le distributeur	1,8
Relevé	1,4
Total	100,0

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.5 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 M¹⁶ 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.

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



Focus sur la loi Brottes

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

- Le Tarif de Première Nécessité (TPN) est étendu aux personnes éligibles désignées par l'administration fiscale, selon un critère basé sur le revenu fiscal de référence et la composition du ménage (2175 €/an/part fiscale). L'administration fiscale vient ainsi en complément des organismes d'assurance maladie qui identifiaient jusqu'à présent les personnes éligibles selon un critère basé sur les droits à l'ACS (Aide Complémentaire Santé). Cette nouvelle mesure

a permis une hausse de 50 % du nombre de bénéficiaires TPN sur un an ;

- L'attribution du Tarif de Première Nécessité est désormais étendue à l'ensemble des fournisseurs d'électricité, ainsi qu'aux gestionnaires de résidences sociales ;
- La trêve hivernale protège l'ensemble des ménages en situation d'impayés au titre de leur résidence principale. Elle implique également une protection renforcée pour les bénéficiaires de tarifs sociaux avec le maintien de leur électricité à la puissance souscrite en cas d'impayés. EDF a pris la décision de prolonger cette protection de 15 jours soit jusqu'au 31 mars.



B.5.1 – 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 € 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 Services) 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).

Participation EDF au FSL (en €)

	2013	2014	Variation (en %)
Sur les départements de la concession du Sigeif	3 492 000	3 492 000	+ 0

Concernant 2014, il est à noter que la contribution d'EDF est restée constante sur les sept départements de la concession.

3 911 clients au Tarif Bleu sur la concession ont bénéficié en 2014 d'une aide dans le cadre du FSL.

Aides dans le cadre du FSL

	2013	2014
Montant total attribué (en €)	657 953	660 205
Nombre de clients aidés	3 979	3 911
Montant de l'aide par foyer (en €)	165,36	168,81

Fonds de Solidarité Logement

Aides dans le cadre du FSL - données sur la concession (par département)

	2013		2014	
	Nb de dossiers	Montant en €	Nb de dossiers	Montant en €
77 - Seine -et-Marne	459	125 604	429	125 315
78 - Yvelines	291	88 195	352	96 396
91 - Essonne	283	50 215	267	54 228
92 - Hauts -de-Seine	221	56 451	183	44 136
93 - Seine Saint-Denis	2303	283 152	2 223	276 252
94 - Val -de-Marne	419	53 542	454	62 847
95 - Val- d'Oise	3	792	3	1 031
TOTAL	3979	657 953	3 911	660 205

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

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.

Bénéficiaires du TPN (en €)

	2013	2014	Variation (en %)
Concession	23 886	38 074	59





Tarif Produit de Première Nécessité

Nombre de clients au TPN sur la concession

	2010	2011	2012	2013	2014
77 - Seine-et-Marne	499	568	1340	2051	3 329
78 - Yvelines	953	1 028	2124	2895	5 279
91 - Essonne	336	355	1269	2184	3 799
92 - Hauts-de-Seine	864	907	1728	2292	4 078
93 - Seine Saint-Denis	2 641	2 956	8696	13593	20 130
94 - Val-de-Marne	219	275	630	859	1 427
95 - Val-d'Oise	4	4	11	12	32
TOTAL	5 516	6 093	15798	23886	38 074



Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »

	2013	2014	Variation (en %)
National	466 000	505 000	+ 8,4%
Concession	-	8 066	-

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.5.2 – Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5000 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

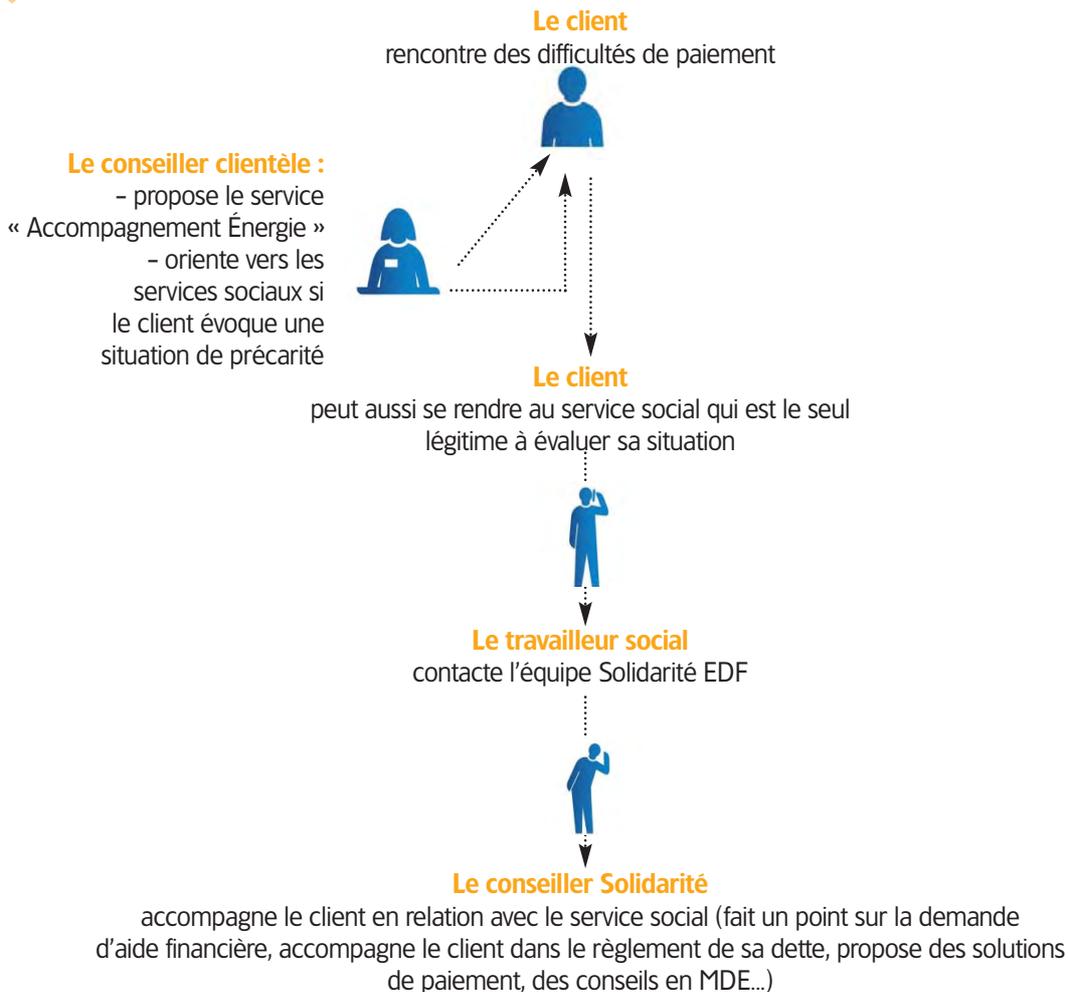
spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus,...) et des associations caritatives. Ces 380 conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2014 plus de 550 000 demandes des travailleurs sociaux.

- **En cas d'urgence**, les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert **N° Vert 0 800 650 309**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

La solidarité au service du client démun





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 efficace 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.5.3 – 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.5.4 – 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 (MDE). 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.

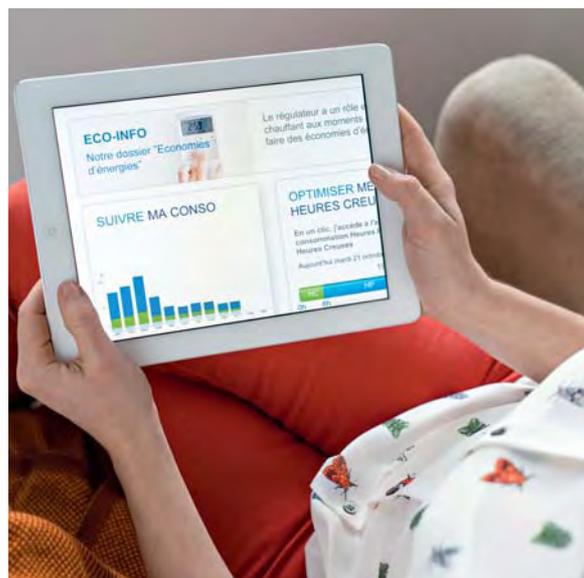
« Habiter mieux » : EDF poursuit son engagement

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.5.5 – 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.

Quelques chiffres Île-de-France pour 2014





Voici des exemples de réalisations majeures portées en 2014 par EDF dans le domaine de la solidarité pour les 7 départements où le Sigeif a au moins une commune adhérente :

La solidarité en action à EDF en Seine-et-Marne

En 2014, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF en Seine-et-Marne ont permis :

- de rencontrer plus de **200 familles** lors de réunions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande d'Énergie et d'information sur les tarifs sociaux de l'énergie (Tarif Première Nécessité pour l'électricité [TPN] et Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz [TSS]) notamment ;
- de présenter à près de **70 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Les services sociaux

Pour venir en aide aux familles très endettées, nous entretenons un lien fort avec les 14 Maisons des Solidarités du département. Rencontres des acteurs sociaux de ces structures, participation aux divers forums organisés par le département, mise en place conjointe d'accompagnements adaptés pour les familles en difficulté font partie de notre quotidien.

Les Communes

Nous menons des actions régulières avec les services sociaux des collectivités et intervenons dans les centres sociaux. Nous avons par ailleurs signé une convention de partenariat en janvier 2014 avec l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS 77).

Les Associations

Notre équipe Solidarité informe sur le dispositif Solidarité d'EDF et sensibilise aux éco-gestes les bénévoles d'associations comme Le Rocheton, la Croix-Rouge, la Rose des Vents et le Secours Populaire. Elle travaille par ailleurs depuis plusieurs années en collaboration avec l'association Boutique Accueil

Insertion Logement (BAIL) qui accompagne les familles à la prise en main d'un logement et avec les Toits du Cœur qui permettent à des familles d'être relogées et accompagnées.

La solidarité en action à EDF dans les Yvelines

En 2014, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF dans les Yvelines ont permis :

- de rencontrer plus de **300 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 **230 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Notre équipe Solidarité travaille en collaboration avec plusieurs associations locales (ex : SOS Familles Emmaüs, les Restos du Cœur,...) et les informe sur notre dispositif Solidarité et les éco-gestes.

Les services sociaux

Nous entretenons des relations étroites avec les services sociaux départementaux. Nous intervenons auprès du public accompagné ou des acteurs sociaux pour les informer, entre autres, sur la maîtrise de l'énergie et les tarifs sociaux.

Nous menons par ailleurs des actions de prévention avec les bailleurs sociaux (ex : Solidarité Nouvelle pour le Logement à Versailles).

Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)

Nous menons avec les travailleurs sociaux des communes (ex : Fontenay-le-Fleury) des actions de prévention et d'information auprès du public : tarifs sociaux de l'énergie, accompagnement proposé par EDF, sensibilisation aux éco-gestes, aide à la lecture de la facture d'énergie et Tarifs sociaux de l'énergie – TPN & TSS.

La solidarité en action à EDF dans l'Essonne

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.

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 Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) et par les Maisons Départementales des Solidarités.

La solidarité en action à EDF dans les Hauts-de-Seine

En 2014, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF des Hauts-de-Seine ont permis :

- de rencontrer plus de **240 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 **170 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Les communes

Avec les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) et les centres socioculturels, nous avons organisé 25 actions de prévention et d'information du public (aide à la lecture de la facture d'électricité, sur l'accompagnement proposé par EDF, sur les économies d'énergie, et information sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN & TSS)).

Les associations

Notre équipe Solidarité travaille en collaboration avec l'épicerie sociale de Sèvres. Par ailleurs, elle informe les équipes de multiples associations locales sur le dispositif Solidarité EDF (ex : *Inser'Toit 92, la Croix Rouge, les Restos du Cœur*). Elle accompagne leurs bénéficiaires notamment à la lecture de la facture d'énergie lors d'ateliers.

Les services sociaux

Nous entretenons des relations étroites avec les services sociaux du territoire et participons à des réunions d'informations auprès du public accompagné par les Espaces départementaux d'action sociale (EDAS) sur la Maîtrise de la Demande d'Énergie (MDE).

La solidarité en action à EDF en Seine-Saint-Denis

En 2014, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF en Seine-Saint-Denis ont permis :

- de rencontrer plus de **230 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 **90 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Le Conseil général

Nos Correspondants Solidarité 93 travaillent avec les représentants des circonscriptions départementales du service social. Ils interviennent dans les antennes départementales pour présenter le dispositif Solidarité EDF et sensibiliser à la Maîtrise de la Demande d'Énergie.



Les associations

Nos Correspondants Solidarité 93 travaillent en collaboration avec des associations locales (*ex : Croix-Rouge Insertion*) qu'ils informent sur notre dispositif Solidarité. Ils rencontrent et sensibilisent également d'autres partenaires qui sont pour nous de précieux relais auprès des publics accompagnés (*ex : les médiateurs de l'association Unis-Cité*).

Les Points Information et Médiation Multi Services (PIMMS) de Noisy-le-Grand et de Sevrans

EDF est l'un des membres fondateurs et partenaire du PIMMS de Noisy-le-Grand. Depuis décembre 2014, Karine BLAISBOIS, Directrice de développement territorial EDF, en est la Présidente. En 2014, plus de 700 familles ont été accompagnées sur les aspects énergie, aide à la compréhension des factures, situations d'impayés, tarifs sociaux et économies d'énergie.

EDF est également un des membres fondateurs du PIMMS de Sevrans ouvert depuis septembre 2013. Il a accueilli et accompagné environ 450 personnes durant sa première année complète d'activité.

Le PPV 93 (Partenaire Pour la Ville)

EDF est partenaire de PPV 93 à Saint-Denis depuis sa création. En 2014, plus de 1600 familles ont été accompagnées (éco-gestes, informations sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN et TSS), aide à la lecture de la facture).

La solidarité en action à EDF dans le Val-de-Marne

En 2014, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF dans le Val-de-Marne ont permis:

- de rencontrer plus de **640 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 plus de **100 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Les communes

Notre équipe Solidarité mène avec les travailleurs sociaux des CCAS* des actions conjointes de prévention et d'information auprès du public : sensibilisation aux éco-gestes et information sur l'accompagnement proposé par EDF et sur les tarifs sociaux de l'énergie.

* CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

Les associations

Nos Correspondants Solidarité travaillent en collaboration avec des associations locales (*ex : Val Bio, Paroles de Femmes*).

Les services sociaux

Nous entretenons des relations étroites avec les services sociaux départementaux. Nous faisons des animations auprès du public qu'ils accompagnent pour l'informer sur la Maîtrise de la Demande d'Énergie, les tarifs sociaux et pour l'aider à la lecture de la facture d'électricité.

Nous participons aux journées d'information et d'orientation destinées aux nouveaux bénéficiaires du RSA dans les différents Espaces Départementaux des Solidarités (EDS) du département. Le 10 avril 2014, nous avons participé au Forum RSA organisé par le Conseil général du Val-de-Marne.

La solidarité en action à EDF dans le Val-d'Oise

En 2014, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF dans le Val-d'Oise ont permis :

- de rencontrer plus de **120 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 **230 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)

Nous menons avec les travailleurs sociaux des communes des actions conjointes de prévention et de sensibilisation auprès du public : aide à la lecture de la facture d'électricité, informations sur les éco-gestes, sur l'accompagnement proposé par EDF et sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN et TSS).

Les associations

Notre Correspondant Solidarité 95 travaille en collaboration avec des associations locales (ex : *Unis-Cité, Restos du Cœur*) et les informe sur notre dispositif Solidarité. Il mène en parallèle des actions de prévention avec des bailleurs sociaux (ex : *Val-d'Oise Habitat et Batigère*).

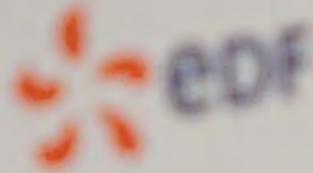
Les services sociaux

Notre équipe Solidarité entretient des relations étroites avec les services sociaux départementaux avec lesquels des réunions d'information sur la Maîtrise de la Demande d'Énergie et les tarifs sociaux sont régulièrement organisées.

Apprendre en jouant : « Mon appart, ma conso »

En support d'animation de ces actions, la nouveauté 2014 : l'outil ludo-pédagogique « mon appart, ma conso » permet à chacun de visualiser facilement les sources de consommation d'énergie dans son logement, puis de comprendre comment réaliser des économies.





KIT

ENERGIE

SOLID

UN ACCORD
PAR LES ACTES
POUR RE
LES FAC



ANNEXES

AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF

1 – LES INDICATEURS DE QUALITÉ RELATIFS À LA MISSION DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE POUR L'ANNÉE 2014	140
1.1 Caractéristiques de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :	140
1.2 Qualité de Services rendus aux clients de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :	141
1.3 Satisfaction des clients à la maille nationale :	141
2 – LES VENTES AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE PAR COMMUNE	142



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.3 - Les clients de la concession (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.3 - Les clients de la concession (chiffres clés)
Énergie vendue en KWh aux TRV : ventilation détaillée par option et version tarifaire	B.3 - Les clients de la concession (chiffres clés)
Nombre de bénéficiaires du TPN aux TRV	B.5.1 - Les dispositifs pour aider les clients démunis
Nombre d'abonnements sans interruption de fourniture, pour les clients « Particuliers »	38 721
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client, pour les clients « Particuliers »	157 262
Nombre de lettres uniques de relance envoyées, dans le cadre des dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, pour les clients « Particuliers »	252 885
Nombre de clients « Particuliers » ayant souscrit un contrat aux TRV	57 525
Nombre de clients particuliers ayant résilié leur contrat aux TRV	67 451

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 »	12 370
Nombre de coupures effectives réalisées par ERDF, pour les clients « Particuliers »	3 231
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	175
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de la période hivernale, pour les clients « Particuliers »	2 763
Nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF auprès des clients « Particuliers »	B.4.3 - La performance
Nombre de clients « Particuliers » bénéficiant d'un accompagnement énergie	B.5.1 - Les dispositifs pour aider les clients démunis
Points d'accueil du concessionnaire (nombre, coordonnées, jour et horaires d'ouvertures)	B.1.1 - Vos interlocuteurs chez EDF
Nombre total de réclamations écrites	B.4.3 - La performance
Ventilation du nombre de réclamations écrites par typologie	B.4.3 - La performance
Taux de réclamations traitées dans les 30 jours	B.4.3 - La performance

1.3 – Satisfaction des clients à la maille nationale :

Taux de satisfaction clients « Résidentiels »	B.4.3 - La performance
Taux de satisfaction clients « Entreprises » (dont clients « Non-Résidentiels »)	B.4.3 - La performance
Taux de Satisfaction des clients « Collectivités locales »	B.4.3 - La performance



2 Les ventes aux Tarifs Réglementés de

Au 31/12/2014

	Nombre de clients <i>(en nb)</i>			Consommations <i>(en kWh)</i>	
	Tarif Bleu	Tarif Jaune	Tarif Vert	Tarif Bleu	Tarif Jaune
AULNAY-SOUS-BOIS	26 855	378	64	128 694 864	47 526 046
BALLAINVILLIERS	1 614	30	7	10 419 980	4 465 400
BOIS-DARCY	5 763	60	14	27 043 648	6 249 394
BOISSY-SAINT-LÉGER	6 078	85	10	29 829 385	8 641 853
BROU-SUR-CHANTEREINE	1 668	12	3	7 435 385	817 650
CARRIÈRES-SUR-SEINE	5 919	63	11	33 253 328	6 946 050
CHAMPLAN	1 111	43	7	7 989 086	3 773 703
CHATOU	13 374	95	20	58 608 704	11 154 077
CHAVILLE	9 183	79	8	38 422 364	10 057 558
CHELLES	20 978	214	48	101 970 080	27 219 271
COURTRY	2 227	22	4	16 004 882	1 989 446
CROISSY-SUR-SEINE	4 342	38	6	28 254 709	4 258 126
ÉPINAY-SOUS-SÉNART	3 894	36	6	13 659 644	4 441 736
FONTENAY-LE-FLEURY	6 136	24	9	22 998 357	3 339 541
GAGNY	15 005	65	12	71 732 257	7 232 851
GARCHES	8 587	69	16	39 574 011	8 682 531
JOUY-EN-JOSAS	2 865	48	15	18 570 672	7 605 991
LA CELLE-SAINT-CLOUD	8 787	64	10	34 812 124	7 194 979
LE BLANC-MESNIL	17 876	212	49	83 251 560	22 189 567
LE CHESNAY	14 496	118	41	55 505 461	15 214 059
LE RAINCY	6 939	62	15	34 610 069	6 660 095
LE VÉSINET	7 243	63	14	38 632 949	6 734 804
LIMEIL-BRÉVANNES	9 351	72	17	49 586 843	7 542 063
LIVRY-GARGAN	17 628	111	21	82 803 515	13 782 112
LONGJUMEAU	8 832	73	18	45 709 505	8 588 482
MAISONS-LAFFITTE	11 440	113	21	51 785 287	9 739 378
MANDRES-LES-ROSES	1 761	30	2	14 275 101	3 230 694
MARCOUSSIS	3 185	51	9	24 129 694	6 348 541
MARGENCY	1 155	5	1	7 356 506	253 391
MARNES-LA-COQUETTE	612	16	4	4 035 200	1 482 939
MAROLLES-EN-BRIE	1 810	20	5	22 108 141	1 962 472

Vente par commune

Tarif Vert	Recettes (en €)			Commune
	Tarif Bleu	Tarif Jaune	Tarif Vert	
80 927 432	13 323 489	4 567 756	5 386 318	AULNAY-SOUS-BOIS
7 324 486	1 041 790	409 636	545 493	BALLAINVILLIERS
29 487 170	2 823 392	614 691	1 939 978	BOIS-D'ARCY
7 363 191	3 114 480	844 372	515 367	BOISSY-SAINT-LÉGER
1 297 558	786 231	85 793	90 155	BROU-SUR-CHANTEREINE
4 745 771	3 337 806	677 406	422 675	CARRIÈRES-SUR-SEINE
19 185 841	824 113	393 046	1 130 446	CHAMPLAN
20 434 832	6 162 492	1 058 799	1 460 969	CHATOU
5 064 210	4 033 281	955 480	342 277	CHAVILLE
44 023 406	10 512 542	2 536 326	3 234 918	CHELLES
707 250	1 594 369	212 354	85 206	COURTRY
2 934 877	2 852 822	397 179	208 030	CROISSY-SUR-SEINE
3 945 527	1 469 624	410 751	287 390	ÉPINAY-SOUS-SÉNART
3 532 395	2 456 312	298 685	245 305	FONTENAY-LE-FLEURY
5 212 297	7 350 056	706 856	395 084	GAGNY
11 550 565	4 232 356	811 115	794 419	GARCHES
28 973 491	1 895 940	638 974	1 962 533	JOUY-EN-JOSAS
6 444 049	3 766 989	697 780	421 083	LA CELLE-SAINT-CLOUD
53 722 794	8 543 158	2 208 335	3 753 334	LE BLANC-MESNIL
50 600 406	6 022 485	1 398 729	3 319 991	LE CHESNAY
4 582 380	3 624 570	636 446	371 016	LE RAINCY
10 913 799	4 064 225	640 544	762 411	LE VÉSINET
16 058 776	5 094 358	772 951	1 149 208	LIMEIL-BRÉVANNES
17 630 349	8 622 293	1 282 562	1 205 942	LIVRY-GARGAN
20 076 531	4 657 547	799 482	1 319 279	LONGJUMEAU
12 401 999	5 502 472	973 565	886 656	MAISONS-LAFFITTE
1 533 275	1 423 838	312 730	112 386	MANDRES-LES-ROSES
16 083 761	2 392 923	607 297	1 064 364	MARCOUSSIS
925 781	737 203	32 684	58 020	MARGENCY
4 244 177	420 093	151 126	329 065	MARNES-LA-COQUETTE
4 959 003	2 124 014	189 238	337 447	MAROLLES-EN-BRIE



Au 31/12/2014

	Nombre de clients <i>(en nb)</i>			Consommations <i>(en kWh)</i>	
	Tarif Bleu	Tarif Jaune	Tarif Vert	Tarif Bleu	Tarif Jaune
MASSY	20 316	292	80	77 954 880	37 751 172
MEUDON	20 968	220	45	79 360 307	28 796 536
MITRY-MORY	2 867	118	52	15 445 889	12 555 712
MONTESSON	6 054	80	5	38 083 327	10 300 219
MONTFERMEIL	8 472	63	5	48 248 071	6 442 504
MORANGIS	5 194	116	27	32 675 332	18 252 372
NEUILLY-PLAISANCE	8 657	102	9	44 124 861	9 561 657
NOISY-LE-GRAND	25 744	392	130	137 325 910	40 686 992
NOZAY	1 777	20	3	11 681 345	2 027 486
ORSAY	7 598	71	33	42 663 915	8 159 153
PÉRIGNY-SUR-YERRES	964	10	4	7 916 079	1 687 969
ROCQUENCOURT	1 708	12	4	6 184 870	1 493 370
RUEIL-MALMAISON	35 629	510	108	175 764 106	55 355 800
SAINT-CLOUD	14 520	225	48	64 436 535	23 693 471
SAINT-CYR-L'ÉCOLE	8 039	58	18	36 858 763	7 680 434
SAULX-LES-CHARTREUX	2 207	29	6	16 809 174	4 252 391
SERVON	1 194	35	5	9 418 478	4 299 983
SEVRAN	15 827	148	18	70 762 318	16 927 599
SÈVRES	10 188	198	25	46 929 366	19 417 275
TREMBLAY-EN-FRANCE	13 119	255	53	73 782 862	35 308 376
VAIRES-SUR-MARNE	5 240	27	19	23 775 419	3 617 646
VAUCRESSON	4 071	40	14	20 965 562	4 490 384
VAUJOURS	2 745	17	3	15 579 698	1 315 481
VÉLIZY-VILLACOUBLAY	9 321	237	91	38 520 937	33 054 609
VERRIÈRES-LE-BUISSON	6 591	69	26	47 157 892	7 872 648
VERSAILLES	42 212	437	115	170 923 330	50 223 485
VILLEBON-SUR-YVETTE	4 732	173	40	29 222 739	24 909 430
VILLE-D'AVRAY	5 285	34	5	20 406 044	4 154 920
VILLEPARISIS	10 029	95	19	55 590 510	13 895 978
VILLEPINTE	11 232	245	45	60 829 041	28 952 661
VIROFLAY	7 188	62	6	31 881 446	8 030 200
WISSOUS	3 062	99	30	20 105 277	9 890 826
TOTAL	569 464	6 860	1 578	2 774 447 594	810 383 539

ANNEXES

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

Tarif Vert	Recettes (en €)			Commune
	Tarif Bleu	Tarif Jaune	Tarif Vert	
116 254 741	8 357 049	3 487 557	8 164 169	MASSY
54 666 361	8 635 708	2 662 593	3 843 515	MEUDON
54 782 102	1 606 524	1 290 596	3 761 485	MITRY-MORY
3 908 601	3 735 170	929 103	273 297	MONTESSON
12 108 916	4 870 138	615 895	749 479	MONTFERMEIL
19 420 273	3 250 314	1 714 531	1 503 062	MORANGIS
9 144 610	4 544 276	973 361	566 247	NEUILLY-PLAISANCE
125 288 632	13 795 456	3 960 426	9 127 441	NOISY-LE-GRAND
1 047 105	1 174 968	201 560	84 620	NOZAY
26 664 426	4 374 767	790 897	1 932 112	ORSAY
1 555 009	783 041	136 274	96 939	PÉRIGNY-SUR-YERRES
6 112 598	706 091	122 654	419 749	ROCQUENCOURT
146 652 322	18 230 705	5 279 125	10 356 616	RUEIL-MALMAISON
39 706 340	6 914 067	2 238 867	2 922 788	SAINT-CLOUD
15 731 125	3 835 506	722 745	1 233 920	SAINT-CYR-L'ÉCOLE
4 752 077	1 668 607	405 054	411 710	SAULX-LES-CHARTREUX
1 883 638	936 057	389 520	155 395	SERVON
12 326 852	7 320 820	1 632 822	888 546	SEVRAN
12 449 500	4 970 432	1 910 482	966 387	SÈVRES
90 733 728	7 555 390	3 358 274	5 996 760	TREMBLAY-EN-FRANCE
9 965 908	2 414 626	337 533	775 157	VAIRES-SUR-MARNE
6 870 422	2 215 633	442 001	526 668	VAUCRESSON
2 703 351	1 584 420	142 389	228 428	VAUJOURS
162 812 715	4 177 774	3 106 511	11 074 872	VÉLIZY-VILLACOUBLAY
8 397 285	4 636 562	739 013	710 365	VERRIÈRES-LE-BUISSON
90 446 136	18 353 776	4 743 467	6 598 258	VERSAILLES
30 214 062	2 989 271	2 318 993	2 224 863	VILLEBON-SUR-YVETTE
2 555 597	2 224 103	372 591	186 555	VILLE-D'AVRAY
15 107 382	5 607 518	1 292 208	1 115 802	VILLEPARISIS
33 442 631	6 194 090	2 821 050	2 560 356	VILLEPINTE
4 546 548	3 333 785	755 821	365 421	VIROFLAY
49 210 287	2 022 100	958 573	3 150 425	WISSOUS
1 668 348 659	287 826 005	77 175 176	117 108 170	TOTAL



A large area of the page is filled with horizontal dashed lines, serving as a template for text or data entry.



NOTES

Two columns of horizontal dashed lines for taking notes.



www.erdf.fr

Le site internet du distributeur : « À chacun son espace »

Le site internet du distributeur est un véritable outil au service de tous les utilisateurs des réseaux de distribution et acteurs du marché : entreprises, professionnels, collectivités locales, particuliers, fournisseurs d'électricité, responsables d'équilibres, producteurs d'électricité, installateurs, aménageurs.

Sont mis en ligne sur le site le référentiel technique et une documentation abondante : modèles de contrats d'accès au réseau, catalogue des prestations, règles et modalités pratiques pour le raccordement d'installations, etc.

Chaque usager peut trouver sur le site les modalités pour recevoir le contrat de concession applicable dans sa commune.

Information également mise en ligne sur le site, la qualité de la continuité de fourniture est publiée à un rythme semestriel pour l'ensemble des départements métropolitains.





Remerciements : l'élaboration de ce rapport a mobilisé de nombreux collaborateurs du distributeur ERDF et du fournisseur EDF, qui ont apporté leur expertise pour rendre compte de l'activité de la concession en 2014.

Création et réalisation : www.tempsreel.info.

Crédits photo : © ARNAUD FRICH © MÉDIATHÈQUE ERDF : WILLIAM BEUCARDET, JEAN-LIONEL DIAS, SOPHIE BRANDSTROM, BENJAMIN BÉCHET, OLIVIER GUERRIN, ALDO SPERBER © MÉDIATHÈQUE EDF : JANIN AGNES, JAYET STEPHANIE, MURAT GUILLAUME, VAUTRIN LAURENT, JAYET STEPHANIE, BEAUREGARD CHRISTOPHE, BRANDSTROM SOPHIE, VAUTRIN LAURENT, SASSO CHRISTEL.

Imprimé par JPA Imprimeurs, sur papier écoresponsable fabriqué à partir de 60 % de fibres recyclées et de 40 % de fibres vierges, garantissant un impact réduit sur l'environnement.



Édité en aout 2015

