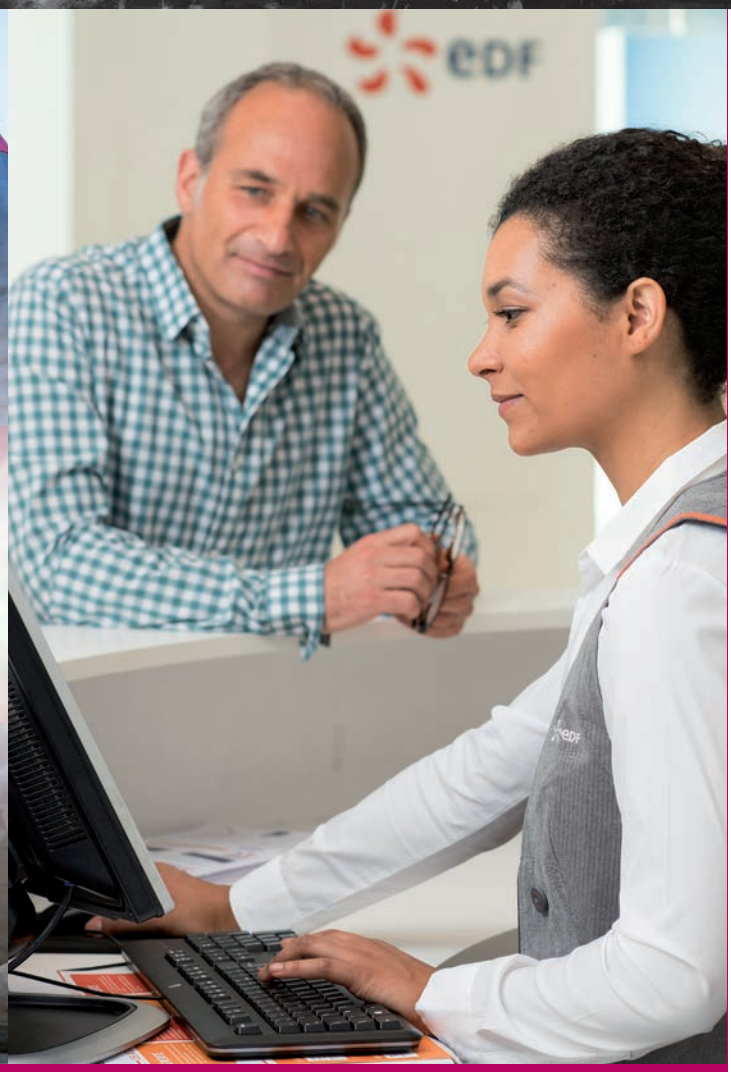
Compte-Rendu annuel d'Activité d'**ERDF** et d'**EDF** pour la Concession du **Sigeif**

2015



erdf
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

EDF

SOMMAIRE

Le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire (CRAC) est établi conformément au cahier des charges de concession et comprend les éléments suivants :

Avant-propos 02
Le service public de l'électricité 04
L'organisation du concessionnaire 06
Les chiffres clés de la concession 08

A – COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE 12

A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire 14
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 26
A.3 La proximité avec les clients 41
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 51

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF 68

1. Les indicateurs de suivi de l'activité 70
2. Vos interlocuteurs chez ERDF 78

B – COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE 82

B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016 84
B.2 Les clients de la concession 93
B.3 La qualité du service rendu aux clients 98
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 112

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF 126

1. Les clients de la concession, par tarif, par commune 128
2. Vos interlocuteurs chez EDF 132

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

Vous trouverez dans ce compte-rendu d'activité les temps forts de l'année 2015 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.

SYLVIE COURTY
DIRECTEUR RÉGIONAL D'ERDF
EN ÎLE-DE-FRANCE OUEST

En 2015, **ERDF** a assisté à une accélération et à un renforcement très nets de ses missions.

La Loi de transition énergétique ainsi que la COP21 donnent des responsabilités et un rôle croissants aux distributeurs pour réaliser la révolution écologique de concert avec l'ensemble des acteurs de la société civile.

Depuis le 1er décembre 2015, le déploiement du compteur Linky est un nouvel exemple concret de l'engagement de l'entreprise. Chaque foyer va pouvoir visualiser de façon simple et pratique sa consommation d'électricité ; il pourra ainsi mieux la comprendre pour mieux la maîtriser.

Les producteurs d'électricité renouvelable attendent également de ce compteur qu'il facilite leur intégration sur le réseau de distribution. Près de 500 000 compteurs Linky vont être déployés en Île-de-France au cours de la première année, et plus de 6 millions d'ici 2021.

En Île-de-France, dans le cadre du développement de la région capitale et du Grand Paris, **ERDF** accompagne par son expertise et par ses investissements les projets des collectivités locales, des aménageurs, de la Société du Grand Paris et des autres opérateurs, et contribue à l'émergence des nouveaux quartiers et des nouvelles modalités de transport. Par exemple, **ERDF** est partenaire de deux démonstrateurs industriels. L'un intègre différentes problématiques rencontrées par les éco-quartiers sur un quartier d'Issy-les-Moulineaux et l'autre, a pour objectif de faciliter la recharge des véhicules électriques dans les copropriétés en Île-de-France.

Résolument engagée dans la double révolution énergétique et numérique, **ERDF** va se doter d'un nouveau nom en 2016 pour construire avec l'ensemble de la société civile le service de distribution de demain. Réaliser cette ambition passera aussi par le respect strict des valeurs historiques : celles d'un service public qui travaille au plus près de ses clients, apporte l'électricité sur l'ensemble du territoire et rend possible la transition énergétique dans tous les foyers.

AVANT-PROPOS

YANNICK DUPORT

DIRECTEUR EDF COMMERCE
EN ÎLE-DE-FRANCE,

Avec le vote par le Parlement de la loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte, et la tenue de la COP21 à Paris, **l'année 2015 a été consacrée à la transition énergétique.** Votre concessionnaire, **EDF**, s'est également investi, aux côtés des clients de votre concession, pour les aider à maîtriser leur consommation et leur budget.

La satisfaction des clients reste au cœur de nos préoccupations. Les efforts constants de nos équipes ont permis d'assurer un service de qualité dans un souci d'amélioration continue. Les résultats se maintiennent à un excellent niveau, et ce, malgré un contexte économique dégradé. De bons résultats qui motivent également nos équipes.

Pour répondre aux **besoins** des clients de la concession, y compris les professionnels et les entreprises, **EDF investit dans une relation client digitale :** améliorations des sites internet, enrichissement des espaces Client, refonte de l'application mobile EDF & MOI. Innovante, la nouvelle **solution digitale « e.quilibre »** permet aux particuliers clients de la concession d'agir en consom'acteurs responsables. Solution proposée dans le Tarif Réglementé de Vente (TRV), elle a été retenue dès 2015, par plus de 600 000 clients au niveau national.

Naturellement, **le contact humain reste essentiel pour EDF !** Et dans ce sens, nos Centres de Relation Clients, tous implantés sur le territoire national, traitent les demandes téléphoniques, et des boutiques réparties sur le territoire francilien proposent aux clients qui le souhaitent un accueil physique de proximité.

La Solidarité est une valeur qui anime EDF et ses collaborateurs. Ainsi, de nombreuses actions de sensibilisation et d'accompagnement continuent à être menées auprès des clients en situation de précarité énergétique. Pour être au plus près des publics les plus vulnérables, en partenariat avec les collectivités **EDF** œuvre depuis plus de 20 ans en tant que membre fondateur au sein des PIMMS (Points Information Médiation Multi Services) ; cet anniversaire a été célébré à Evry en novembre dernier. **Ce partenariat est particulièrement porteur de sens pour les territoires franciliens** où **EDF** s'engage au quotidien depuis de nombreuses années.

Notons enfin, que depuis le 1er janvier 2016 et la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites présentant une puissance supérieure à 36 kVA, **le périmètre de la mission de fourniture objet de la concession a été modifié.** Il est désormais recentré sur les clients ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA qui choisissent un tarif réglementé, dont la mise en œuvre est placée sous votre contrôle.

Dans ce nouveau contexte, **EDF** demeure à vos côtés. Soucieux du développement du tissu socio-économique de votre territoire, nous entendons bien continuer à vous accompagner le plus loin possible dans les défis à relever et **nous resterons fidèles aux valeurs de service public qui nous rassemblent.**

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, filiale gérée en toute indépendance, et à EDF.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

1 - Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

ERDF est responsable de la continuité et de la qualité de la desserte en développant, exploitant, et entretenant le réseau public de distribution. ERDF garantit l'accès et le raccordement au réseau public de distribution de l'ensemble des utilisateurs du réseau, dans des conditions non discriminatoires.

Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du distributeur (à plus de 90 %).

Le TURPE est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans le code de l'énergie et garantit une cohésion sociale et territoriale.

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).

Depuis le 1er janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, en application de la loi du 7 décembre 2010 (loi NOME) qui a prévu la suppression des tarifs réglementés au 31 décembre 2015 pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

Les Tarifs Réglementés de Vente présentent pour les clients quatre caractéristiques majeures :

- Ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- Ils mettent en œuvre une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- Ils sont mis en œuvre dans le cadre de contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes (cf. infra) ;
- Les conditions générales de vente associées sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

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

(*) À partir du 1er janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente.

L'organisation du système français de la distribution publique d'électricité et de la fourniture aux tarifs réglementés s'articule autour de deux échelons

Au niveau national

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

Situés à la charnière entre le réseau de transport et le réseau de distribution, les postes sources, propriété de RTE et d'**ERDF**, chacun pour la partie des installations qu'il exploite, jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution.

Au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), **ERDF** et **EDF** bénéficient d'un monopole légal dans leur zone de desserte, pour respectivement l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité, et la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

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

Au niveau local

ERDF et **EDF** exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante de la distribution publique et de la fourniture aux TRV pour son territoire.

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire et la durée de la concession.

Il traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'**EDF** annexées au contrat de concession.

Le contrat de concession prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées au concessionnaire et la production du Compte-Rendu annuel d'Activité par le Concessionnaire (CRAC).

Le présent document constitue, au titre de l'exercice 2015, le Compte-Rendu annuel d'Activité par le Concessionnaire, représenté par **ERDF** et **EDF**, chacun pour sa mission. Il présente les temps forts de l'année écoulée ainsi que des informations chiffrées relatives à l'accomplissement des missions du concessionnaire.

Le dispositif contractuel s'insère dans un secteur de l'énergie qui évolue. **ERDF** et **EDF** ont mené des travaux tout au long de l'année 2015 avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), France Urbaine (ex AMGVF-ACUF) et l'Assemblée des Communautés de France (AdCF). L'objectif est de moderniser le cadre contractuel actuel, notamment pour mieux prendre en compte, dans la concession, les enjeux de la transition énergétique et le rôle majeur dévolu aux autorités concédantes et au concessionnaire et pour renforcer la transparence par une meilleure communication des données.

Pour la mission de développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

Organisation d'ERDF

L'activité de distribution publique d'électricité confiée à **ERDF** dans sa zone de desserte s'exerce dans le contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante du service de distribution.

La législation, la recherche d'efficacité et de la satisfaction de ses clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky) conduisent **ERDF** à adapter en permanence son organisation opérationnelle.

Ainsi, après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coût, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.

La législation communautaire et nationale impose à **ERDF** de se comporter en gestionnaire de réseau efficace (cf. TURPE).

De fait, **ERDF** s'est structurée depuis 2012 autour de Directions nationales et de 25 Directions régionales ancrées dans les territoires, au plus près de leurs clients et des autorités concédantes.

Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'**ERDF** a décidé, à compter du 1er janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnelle qui lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'**ERDF** à prendre en compte les signaux et la capacité d'innovation des territoires dans les politiques nationales et la feuille de route d'**ERDF**.

Le Directeur régional est notamment en charge de la mise en œuvre de la politique industrielle d'ERDF et de la satisfaction de toutes ses parties prenantes.

Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.

Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs	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
BERCHOLZ Cerise	Chargée de portefeuille Sigeif	01 58 86 88 10	cerise.bercholz@erdf.fr

Pour la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente

Organisation d'EDF

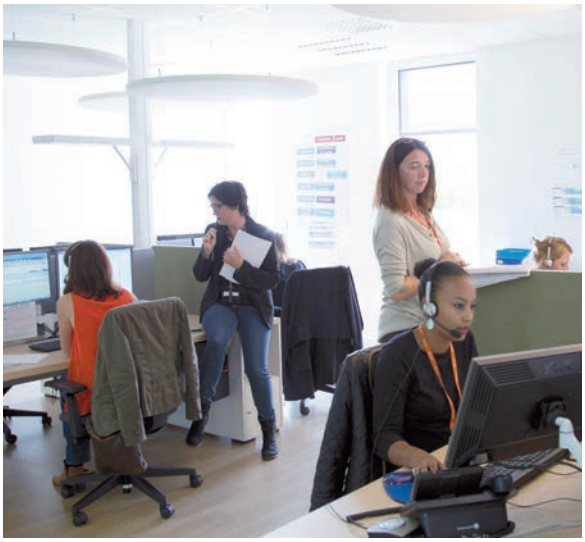
La fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) est assurée par la Direction Commerce d'**EDF**, organisée autour d'une direction nationale et de directions commerciales régionales.

La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés : marché « Particuliers » et marché « d'Affaires », ce dernier regroupant les professionnels, les entreprises et les collectivités territoriales.

Elle est ancrée dans les territoires, avec une organisation décentralisée pour mieux appréhender les spécificités de ses clients et satisfaire leurs attentes. Ainsi 8 Directions Commerciales Régionales (DCR) gèrent les activités transmarchés (Nord-Ouest, Ouest, Grand Centre, Sud-Ouest, Méditerranée, Rhône-Alpes, Auvergne, Est, Île-de-France), auxquelles sont notamment rattachés les Directeurs Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes.

Les ressources mises en œuvre par **EDF** pour assurer le service concédé dans chaque concession sont mutualisées à une maille nationale ou régionale.

Ainsi, **EDF** recourt à des systèmes d'information développés et maintenus nationalement pour gérer les données clientèle, la facturation, ou encore les réclamations des clients, et proposer aux clients des outils internet et applications mobiles adaptés à leurs attentes.



De même, les Centres de Relation Clients (CRC) sont pilotés et animés par un service national dédié au sein de la Direction Commerce. Les CRC fonctionnent en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'**EDF**, ce qui constitue une garantie de continuité de service pour chaque concession.

Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

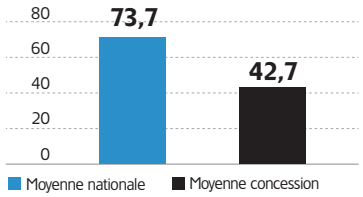
Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
DUPORT Yannick	Directeur EDF Commerce Île-de-France	01 45 19 82 00	yannick.duport@edf.fr
CHEVILLARD Thierry	Directeur Territoires et Solidarité	01 45 19 85 00	thierry.chevillard@edf.fr
CHAUVEAU Franck	Directeur de Développement Territorial Essonne	06 66 60 24 29	franck.chauveau@edf.fr

Le développement et l'exploitation des réseaux publics de

La qualité de desserte

Critère B toutes causes confondues (en mn)

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



Les clients de la concession

Niveau de satisfactions des clients *(en %)*

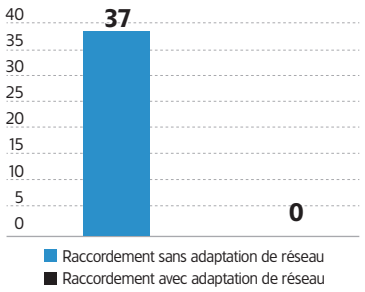
92,8

des clients « Particuliers » de la concession sont satisfaits ou très satisfaits des prestations réalisées par ERDF

90,2

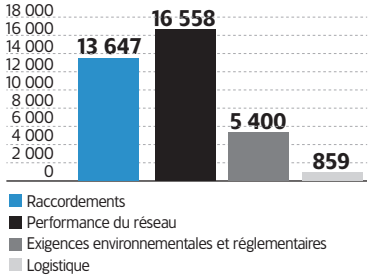
des clients « Particuliers » de la concession sont satisfaits ou très satisfaits de leur fournisseur aux tarifs

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés

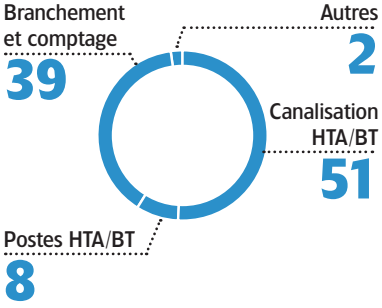


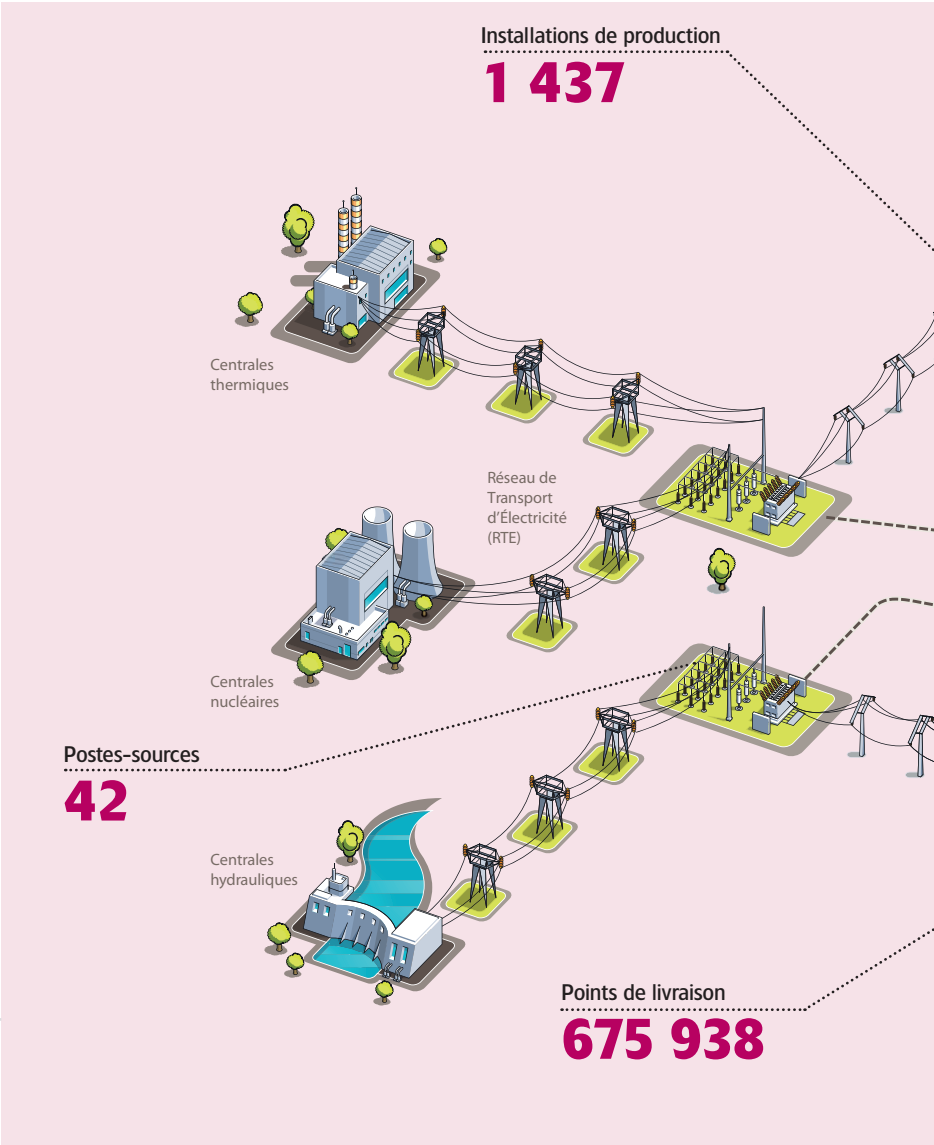
Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession *(k€)*



Valeur nette comptable *(en %)*

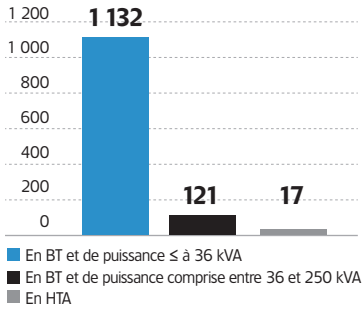




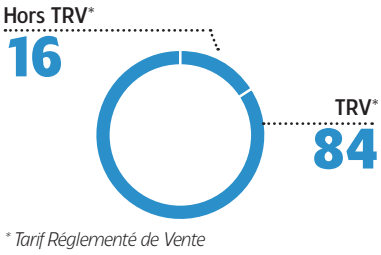
LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

distribution d'électricité

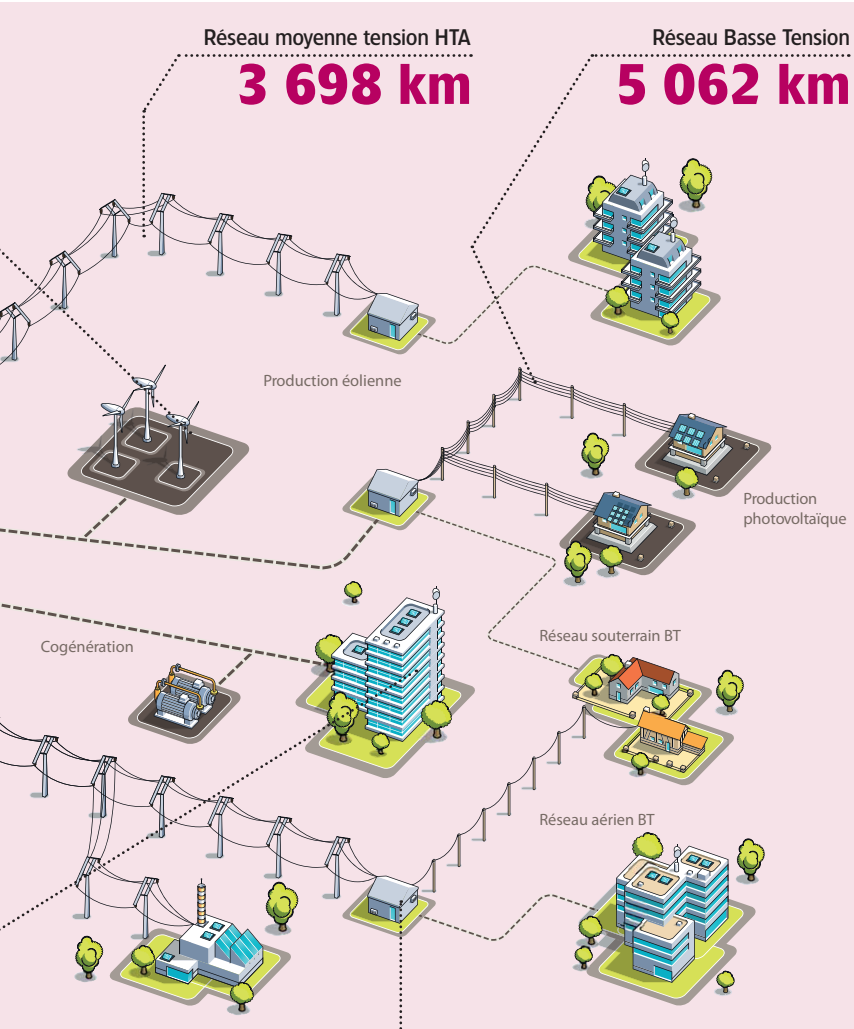
Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



Répartition du nombre de consommateurs *(en %)*



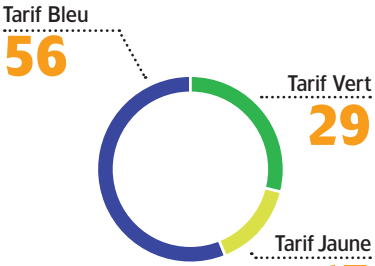
** Tarif Réglementé de Vente*



Postes de transformation HTA/BT
4 627

La fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente

Répartition des consommations des clients aux Tarifs Bleu, Jaune, Vert *(en %)*



Souscriptions dans l'année Tarif Bleu Résidentiel

TRV — 60 014 — *11,7 %*

Résiliations dans l'année Tarif Bleu Résidentiel

TRV — 71 677 — *14 %*

Nombre de clients mensualisés Tarif Bleu Résidentiel

313 790 — *61,4 %*

Nombre de clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu Résidentiel

104 945 — *20,5 %*

Les pourcentages sont donnés en fonction du nombre total de clients résidentiels Tarif Bleu

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

Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production à fin 2015

	Nombre	Puissance délivrée *
Total	1 437	**110 275**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	1 420	6 846
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	0	0
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	0	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	17	103 429

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

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession

	2014	2015
Nombre de clients	661 835	**675 938**
Énergie acheminée *(en GWh)*	6 348	**6 573**
Recettes d'acheminement *(en k€)*	229 194	**234 248**

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA

	2014	2015
Nombre de clients	652 860	**666 633**
Énergie acheminée *(en GWh)*	3 164	**3 269**
Recettes d'acheminement *(en k€)*	145 201	**149 108**

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA

	2014	2015
Nombre de clients	7 664	**7 976**
Énergie acheminée *(en GWh)*	991	**1 024**
Recettes d'acheminement *(en k€)*	40 779 183	**42 158 263**

Total des clients HTA

	2014	2015
Nombre de clients	1 311	**1 329**
Énergie acheminée *(en GWh)*	2 193	**2 280**
Recettes d'acheminement *(en k€)*	43 214	**42 982**

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

L'année 2015 est le dernier exercice rendant compte de Tarifs Réglementés de Vente pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA : les tarifs réglementés pour ces sites sont en effet supprimés à compter du 1er janvier 2016, en application de la loi NOME du 7 décembre 2010, au profit de contrats de fourniture au prix de marché avec le fournisseur de leur choix.

Total des clients aux Tarifs Réglementés

	2014	2015
Nombre de clients	577 902	570 343
Énergie vendue *(en GWh)*	5 253 179 792	4 937 829 488
Recettes *(en k€)*	482 109 352	467 175 641

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 kVA et 250 kVA, Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA. Les recettes sont exprimées dans les tableaux hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Tarif Bleu

	2014	2015
Nombre de clients	569 464	564 620
Énergie facturée *(en GWh)*	2 774 447 594	2 764 856 524
Recettes *(en k€)*	287 826 005	291 494 421

Tarif Jaune

	2014	2015
Nombre de clients	6 860	4 732
Énergie facturée *(en GWh)*	810 383 539	741 905 505
Recettes *(en k€)*	77 175 176	71 871 578

Tarif Vert

	2014	2015
Nombre de clients	1 578	991
Énergie facturée *(en GWh)*	1 668 348 659	1 431 067 459
Recettes *(en k€)*	117 108 170	103 809 642

EDF mesure chaque année au niveau national la satisfaction des clients. Chacune des trois catégories mentionnées ci-dessous, « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises », fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique (cf. B.3.1).

Indice de satisfaction des clients

	2014	2015
Clients Particuliers*	92 %	90 %
Clients Collectivités territoriales	82 %	87 %
Clients Entreprises	76 %	80 %

** Évolution du périmètre de calcul en 2015 (prise en compte des contacts via tous les canaux).*

258 DQE 77
erdf

A

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF

SUR VOTRE TERRITOIRE

A.1 – LA PRÉSENCE D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE 14

A.1.1 – Sur votre concession : les faits marquants de l'année 2015 et les perspectives et enjeux pour 2016 14

A.1.2 – Au plan national : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016 21

A.1.3 – Le respect de l'environnement et de la biodiversité 24

A.2 – LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ 26

A.2.1 – La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF 26

A.2.2 – Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015 31

A.2.3 – Perspectives et enjeux pour l'année 2016 37

A.2.4 – L'entretien, la maintenance du réseau et la sécurité des tiers 40

A.3 – LA PROXIMITÉ AVEC LES CLIENTS 41

A.3.1 – Le renforcement et la modernisation de la relation clients 41

A.3.2 – La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF 44

A.3.3 – Le déploiement des compteurs Linky 47

A.3.4 – Faciliter les démarches de raccordement 48

A.3.5 – Perspectives et enjeux 50

A.4 – LES ÉLÉMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION 51

A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF 51

A.4.2 – Les informations patrimoniales 62

A.4.3 – Les flux financiers de la concession 66

A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire

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

Les actions en faveur du développement durable et 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, tout en assurant la robustesse du réseau public de distribution, 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.

Dans sa volonté d'être un acteur de long terme des territoires, ERDF s'inscrit dans les démarches d'insertion économique (travailleurs handicapés, services civiques, Travaux d'Intérêt Général (TIG), etc.

A.1.1 – Sur votre concession : les faits marquants de l'année 2015 et les perspectives et enjeux pour 2016

Quelques dates clefs de la relation concessionnaire - Sigeif en 2015

Signature de l'avenant 18 au cahier des charges de concession

Le 28 septembre, au siège du SIGEIF, un avenant majeur au contrat de concession initial a été signé entre le Sigeif, ERDF et EDF. Cet aboutissement résulte d'une concertation engagée depuis 2007 avec le Sigeif.

Fort des nombreuses évolutions législatives et règlementaires intervenues depuis 20 ans, cet avenant actualise le contrat initial signé en novembre 1994 pour une durée 30 ans.

Cet avenant marque une première étape de concertation aboutie. Des éléments d'ordre technique et financier restent cependant en discussion, le Sigeif et le concessionnaire s'accordent sur une perspective, en seconde étape, de modernisation voire de refonte du contrat.

De gauche à droite : Sylvie Courty, Directeur Régional ERDF Île-de-France Ouest, Jean-Jacques Guillet, président du Sigeif, Kris Vervaet, Directeur Commerce EDF région Île-de-France (sept 2015)

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

Signature d'une convention Sigeif / ERDF pour faciliter la coordination de travaux réalisés sur les réseaux électriques

Cette convention signée le **18 février** a pour but de faciliter la coordination de travaux de renouvellement d'ouvrages à moyenne ou basse tension réalisés sous la maitrise d'ouvrage de ERDF avec des travaux d'enfouissement de réseaux basse tension sous la maitrise d'ouvrage du Sigeif (article 8).

Les deux principales ambitions de cet accord, partagées entre l'autorité concédante et le concessionnaire, sont d'une part, de satisfaire les collectivités locales et notamment les riverains en limitant la gêne occasionnée par des opérations successives, et, d'autre part, d'optimiser et de réduire le coût global de ces travaux au bénéfice de l'intérêt général.

La convention, signée conjointement, fixe le cadre et les responsabilités des interventions d'ERDF et du SIGEIF et précise les modalités de fonctionnement pour la réalisation des travaux communs (tranchée).

Elle est d'application immédiate et est reconductible une année (2017).

Le 17 juillet : Signature d'une convention entre Orange, le Sigeif et ERDF pour le déploiement de la fibre optique sur le territoire concessif

La convention signée entre l'opérateur du réseau fibre optique, l'autorité organisatrice et le gestionnaire du réseau de distribution publique d'électricité fixe les modalités techniques et financières du déploiement de la fibre sur les supports du réseau concédé sur l'ensemble du périmètre de la concession.

Inauguration du projet « BienVEnu » pour une recharge de véhicule électrique en habitat collectif

Le 22 octobre, le projet « BienVEnu » de recharge de véhicules électriques en habitat collectif a été inauguré par ERDF, coordinateur du projet et ses sept partenaires : CentraleSupélec, G2Mobility, MOPeasy, Nexans, Park'N'Plug, Tetragora et Trialog. Au cœur de la transition énergétique, « BienVEnu » propose une solution innovante pour la mobilité électrique, adaptée aux besoins et contraintes des gestionnaires et des résidents d'habitat collectif désireux de participer à l'expérience du véhicule bas carbone.

Soutenu par le Programme des investissements d'avenir opéré par l'ADEME ainsi que par la Région Île-de-France, « BienVEnu » se positionne comme une réponse aux difficultés d'accès aux points de recharge en habitat collectif existant.

Introduction de Jean Luc Aschard, Directeur régional ERDF devant plus de 80 invités dont le Sigeif

Avec 10 sites et un minimum de 10 véhicules électriques par site, c'est au moins 100 véhicules électriques qui pourront bientôt être rechargés facilement grâce à « BienVEnu ».

En novembre :

- **signature d'un avenant 19 au cahier des charges de concession** lequel officialise l'adhésion de la commune de Chennevières-sur-Marne (94) et la délégation de ses compétences pour la distribution de l'électricité et du gaz au Sigeif ;
- **signature d'un avenant 20 au cahier des charges de concession**, lequel vient préciser l'annexe 1 du contrat par l'ajout de 2 articles supplémentaires, tous deux relatifs aux modalités de réalisation de travaux de renouvellement et d'enfouissement du réseau de distribution électrique sur la commune de Versailles (78).

Visite du nouveau poste-source « Boule » aux membres du SIGEIF

Jeudi 12 novembre, ERDF a fait visiter le nouveau postesource « Boule » de Nanterre à une vingtaine de représentants et élus du Sigeif.

Cette visite a été l'occasion de rappeler les enjeux de la construction de ce nouveau poste 225/20 kvolts en termes de sécurisation électrique, lequel permettra également l'accueil de nouvelles charges électriques dans la zone stratégique du quartier de La Défense.

Une visite détaillée du poste a ensuite sensibilisé les visiteurs aux matériels de haute technologie, aux innovations techniques, environnementales et architecturales permettant au nouveau poste-source, bien qu'en milieu urbain dense, de s'intégrer judicieusement dans son environnement.

Accompagnement du concessionnaire dans les projets des collectivités

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

ERDF en Île-de-France investit sur le réseau électrique dans le respect de sa mission de service public mais également pour accompagner la dynamique des territoires.

La région a accueilli la COP21 au Bourget du 30 novembre au 11 décembre 2015. ERDF en Île-de-France est intervenue sur le site pour répondre aux besoins techniques en électricité mais aussi pour partager son expérience en matière de transition énergétique, smart grids et numérique. ERDF a notamment présenté l'application « ORME » qu'elle a développée dans le but d'optimiser les travaux d'implantation de bornes de recharge pour véhicules électriques, et un « serious game » expliquant les enjeux de résilience qui pèsent sur les réseaux. Fort de ses compétences, ERDF a accompagné Renault-Nissan dans le déploiement de bornes de recharge à destination des 200 véhicules que le constructeur automobile mettait à disposition des délégués accrédités pour l'évènement.

ERDF accompagne les initiatives énergétiques des territoires et met à leur disposition son expertise technique pour coordonner les agendas 21, les politiques énergétiques locales, les territoires à énergie positive pour la croissance verte et les projets « smart cities ». Il facilite pour cela l'accès des collectivités aux données dont elles ont besoin pour leur Plan Climat Énergie Territorial (PCET).

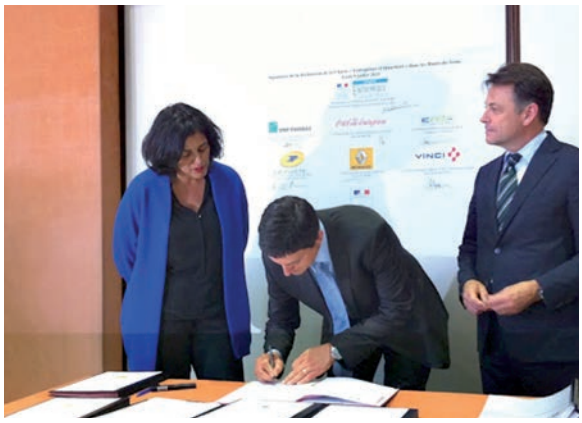
Pour favoriser le dialogue nécessaire entre ses équipes, les élus et leurs équipes techniques, le distributeur intervient lors des Salons des Maires ou organise la visite de ses postes-sources, de ses transformateurs ou de son showroom Paris-Grenelle. Ces rencontres sont l'occasion d'échanger à la fois sur les besoins du territoire, les travaux prévus sur le réseau électrique et les enjeux d'aujourd'hui et de demain comme les smart grids ou la transition énergétique.

ERDF informe et fait partager ses compétences techniques et réglementaires en matière de mobilité électrique et de déploiement des bornes de recharge. Ces sujets ont fait l'objet d'une matinale dédiée organisée et animée par ERDF durant laquelle les acteurs privés et publics de la filière ont pu échanger et confronter leurs points de vue autour de tables rondes. Compte tenu de l'enjeu que représente la mobilité électrique cet événement est reconduit en 2016.

La lutte contre la précarité énergétique est une des priorités d'ERDF qui mène sur les territoires différentes actions avec des structures d'insertion (ateliers « Où sont les clés ») ou avec les pouvoirs publics pour apporter conseils et bonnes pratiques aux publics sensibles.

Quelques exemples illustrés :

En juillet 2015, signature d'une « charte Entreprise et Quartiers » (politique de la ville) avec M. Yann Jounot, Préfet des Hauts de Seine en présence de Mme El Khomri alors secrétaire d'Etat chargée de la Politique de la Ville dans le but de valoriser les actions de solidarité menées par ERDF avec les politiques des villes.



De gauche à droite : Madame El Khomri alors Secrétaire d'État chargée de la Politique de la Ville, G. Langlet Directeur territorial ERDF 92, Y.Jounot Préfet du 92.

Le 10 novembre, dans le cadre de la COP21, ERDF a participé au forum des métiers et des formations pour l'environnement à la Cité des Sciences de Paris, organisé par le Conseil Départemental de la Seine – Saint-Denis et qui a accueilli plus de 5 000 jeunes.

De nombreux ateliers et conférences ont permis de faire découvrir les opportunités professionnelles et de présenter l'impact des enjeux de la transition énergétique sur notre activité et nos métiers. Le stand ERDF était axé sur le numérique, les jeunes ont pu s'informer sur notre entreprise grâce à une borne tactile. Ils ont pu tester aussi, en avant première, notre nouvelle innovation, un serious game sur les économies d'énergie qui a rencontré un véritable succès.

Autres actions de partenariat et de mécénat ou parrainage

Le 18 septembre, à l'occasion de la « Semaine européenne de la mobilité », ERDF participait au premier « Eco Race » organisée par La Poste, rallye 100 % éco conduite de l'Ouest francilien, ouvert aux entreprises et institutionnels. Sur un parcours de 40 kms, le gagnant était celui qui justifiait d'une conduite la plus économe possible et la moins émettrice de CO_2. Avec sa Kangoo Z.E. l'équipe ERDF est arrivée 2è sur les 27 équipes en lice.

Le 09 avril, se déroulait la finale du concours académique « C'Génial » à Aubervilliers. Ce concours permet de promouvoir l'enseignement des sciences dans les collèges par la sélection de projets collectifs réunissant les élèves et leurs enseignants. ERDF est partenaire de cet évènement pour la quatrième année consécutive.

Au terme de la journée, ce sont les élèves du collège Boileau de Chennevières (94) qui ont remporté le prix spécial ERDF pour leur inventivité et leur réflexion sur la réduction des émissions de CO_2.

Pascal Dassonville, Directeur territorial ERDF 93/94 accompagné des élèves lauréats.

Plusieurs « Conventions tags » ont été signées pour l'embellissement de postes de distribution publique en lien avec des associations locales, notamment sur les communes de : Marcoussis (91), Longjumeau (91), Vaujours (93)...

Le 5 janvier : signature d'une convention entre La Poste (délégation départementale de l'Essonne) et ERDF. Cette convention implique à titre expérimental 140 facteurs de l'établissement La Poste, et consiste

en la prise de photos afin de contrôler la bonne finition des chantiers réalisés par les entreprises dans le cadre d'interventions d'urgence.

Le 2 juin : à la « Maison de l'habitat » de la communauté d'agglomération de Clichy-Montfermeil, ERDF et l'association « Les Petits Débrouillards » ont animé l'atelier ERDF « Électricité, où sont les clefs ? » dans le but de partager et de diffuser astuces et bonnes pratiques de la ville de Montfermeil. Cet atelier pédagogique et ludique permet de sensibiliser le grand public et se décline en plusieurs expérimentations concrètes qui rendent visibles les phénomènes physiques. Il s'articule autour des 4 thèmes suivants : l'habitat, le réseau, les ressources économiques et les comportements et vise à faire découvrir le B.A BA de l'électricité.

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques de distribution publique, 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 et en s'appuyant notamment sur les ressources et réseaux locaux.

Quelques exemples d'actions menées :

Le 29 mai, la direction territoriale des Yvelines a convié les élus du département ainsi que les représentants des collectivités à une formation pour la prévention des ouvrages dans le cadre d'un forum « Prévention et Sécurité ».

Le 11 juin, les agents du Groupe Intervention Réseau et les sapeurs pompiers de Maurepas (78) se sont mobilisés pour une journée prévention, santé, sécurité à travers différentes actions.

Le 18 septembre ERDF est intervenue dans le cadre des rencontres départementales sur la prévention des endommagements de réseaux organisées par la préfecture des Yvelines.

En octobre, lors des « Trophées de la Résilience Sociétale », décernés par le Haut Comité Français à la Défense Civile, ERDF en Île-de-France – Est a reçu le trophée de la continuité d'activité pour son innovation « VIGEO + ». Cette nouvelle application permet de fluidifier les échanges d'informations pendant une situation de crise, à l'interne de l'entreprise comme à l'externe avec l'ensemble des parties prenantes externes.

La contribution à l'économie locale

En tant qu'acteur de proximité, ERDF joue un rôle non négligeable dans le développement de l'économie locale. ERDF en Île-de-France s'engage pour l'insertion professionnelle et la formation des jeunes. Le distributeur a conclu des partenariats avec des structures d'insertion ou des régies de quartier pour la réalisation de certaines missions comme le contrôle de qualité des chantiers, le nettoyage de postes de distribution publique d'électricité ou la médiation de proximité. En 2015, les directions territoriales de ERDF poursuivent leur partenariat avec le COORACE, fédération nationale de l'économie sociale et solidaire.

Quelques illustrations :

Le 16 juin, ERDF Val d'Oise et les structures membres de COORACE Val d'Oise ont signé une convention en faveur de l'insertion par l'activité économique. ERDF souhaite ainsi encourager la réalisation de prestations utiles à ses métiers par les entreprises adhérentes au réseau COORACE et notamment : informer les riverains des chantiers ; effectuer un suivi de qualité des travaux réalisés par des prestataires d'ERDF, assurer le nettoyage de postes électriques.

De g. à d. : M. Seeboth Président de Tremplin 95 et services Indigo J. Pays, Président de Ménage 95 M. Mouunet, Directeur de la cohésion sociale de la préfecture du 95, O. Vanlerenberghe adjoint au Directeur territorial ERDF 95 et JM Patarroni Président d'Adethe

Fin 2015, ERDF lance le « Service Civique » pour accompagner le déploiement de son nouveau compteur LINKY.

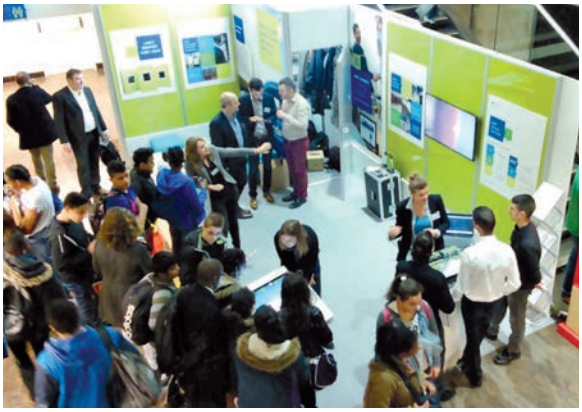
ERDF désire s'inscrire dans la dynamique des « Services Civiques » initiée par l'État. Par conséquent, le distributeur va expérimenter dans le Val-de-Marne et la Seine – Saint-Denis la mise en place de missions portant sur la maîtrise de l'énergie en accompagnement de l'arrivée du compteur Linky dont le déploiement a débuté.

Après une formation adaptée et pour une durée de 7 mois, une trentaine de binômes de jeunes en service civique va être mobilisée sur les deux départements. Le projet sera mis en œuvre en partenariat avec l'association Unis-Cités. Leur mission doit démarrer en février 2016.

Unis Cité

est une association créée en 1995 par 3 étudiantes de l'ESSEC et une jeune diplômée de l'université américaine de Yale, pour proposer aux jeunes de s'engager pour une période de leur vie en faveur de l'intérêt général à proximité de chez eux

Par ailleurs, ERDF est un employeur important en Île-de-France, c'est donc tout naturellement que ERDF participe à de nombreux forums pour l'emploi sur l'ensemble du territoire de la concession et oriente les visiteurs à la recherche d'un emploi sur les métiers du distributeur.



Au point de vue régional, les perspectives et enjeux pour 2016

La mise en œuvre de la ligne 15 du Grand Paris Express

Le réseau du Grand Paris Express prévoit l'aménagement de 72 gares et 4 lignes reliant la petite et la grande couronne. Les travaux ont déjà débuté sur la ligne 15 reliant Pont de Sèvres (Hauts-de-Seine) à Noisy-Champs (Seine-et-Marne). Pour permettre la réalisation de ces travaux, le concessionnaire ERDF en Île-de-France a déplacé une partie des réseaux d'électricité en collaboration avec la Société du Grand Paris, maître d'œuvre de la construction du réseau. Ces opérations de déplacement se répéteront dans les prochaines années jusqu'à la fin des travaux du Grand Paris Express prévue pour 2030.

De plus, ERDF en Île-de-France a augmenté ses investissements pour mettre à disposition 400 MW supplémentaires à l'horizon 2030 pour l'alimentation électrique du Grand Paris Express. Sur le volet de l'aménagement, l'intermodalité des gares constitue un enjeu majeur en termes de mobilité urbaine aussi bien pour les collectivités locales que pour la Société du Grand Paris.

La création de la Métropole du Grand Paris au 1er janvier 2016

Au 1er janvier 2016, la Métropole du Grand Paris et 12 établissements publics territoriaux ont été créés. Sur le territoire de la Métropole du Grand Paris, la compétence de l'autorité organisatrice de la distribution d'énergie reste communale. Dès 2016, une commission consultative composée de la métropole, de la ville de Paris et des syndicats exerçant une compétence énergie sur le territoire va être mise en place. Elle sera en charge d'élaborer un schéma directeur des réseaux. Les travaux d'élaboration du Plan Climat Air Energie vont également être lancés en cohérence avec ceux des 12 Établissements publics territoriaux.

Réforme territoriale : mise en place d'un schéma régional de coopération intercommunale

Début janvier 2016, les intercommunalités issues du schéma régional de coopération intercommunale ont vu le jour en grande couronne francilienne. Cette première phase du schéma a donné lieu à une rationalisation en diminuant de 41 à 17 le nombre d'intercommunalités sur l'aire urbaine de Paris. ERDF en Île-de-France accompagne les intercommunalités dans cette nouvelle étape de la réforme territoriale en leur proposant des nouveaux services en lien avec leurs compétences.

Les exploitants pourront également bénéficier d'une meilleure gestion de la production, de la conduite, de la maintenance et des interventions techniques optimisant en cela la durée de vie des ouvrages, les coûts de maintenance, et la qualité de service en intervenant avant l'incident.

ERDF accompagne les collectivités dans la transition énergétique

La loi sur la transition énergétique confirme le rôle d'ERDF auprès des territoires. Elle vise à accompagner les projets de territoire et à renforcer le dialogue entre ERDF, les concédants et les collectivités. Le texte conforte la place d'ERDF dans le déploiement de bornes de recharge de véhicule électrique, l'émergence de nouvelles filières « smarts grids » et le service public de la donnée. La contribution du distributeur à la promotion de l'efficacité énergétique et au développement des énergies renouvelables est aussi reconnue par la loi. Des espaces de concertation renforcées avec les collectivités locales sont prévus notamment par la présence d'un représentant des collectivités concédantes au Conseil de surveillance d'ERDF et une meilleure coordination des investissements sur les réseaux par la création du Comité de la distribution d'électricité.

Le développement des « smarts grids » continue

Pour accompagner la transition énergétique, le réseau de distribution d'électricité doit procéder à une mutation vers un système plus dynamique où les échanges entre production et consommation se feront aussi bien au niveau national, régional que local. Cette évolution vers un réseau intelligent « smart » permet aux clients, collectivité locales et acteurs du marché d'être mieux informés pour agir plus efficacement et tirer le meilleur parti du réseau. Le réseau intelligent permet de collecter les données grâce à de nombreux capteurs. Une analyse de ces données conduit à localiser un défaut et anticiper la production locale. Les services autour des smarts grids permettent d'insérer de nouveaux moyens de production et de prendre en compte les nouveaux usages de l'électricité.

Pour les collectivités territoriales, la mise en place de smarts grids permettra un service public de l'électricité plus performant avec une qualité de desserte améliorée, un suivi plus précis du patrimoine concédé, une meilleure planification des investissements intégrant notamment des projets des collectivités, la prise en compte optimisée des énergies renouvelables, un développement de la mobilité électrique, la mise à disposition de données nécessaires aux politiques territoriales d'urbanisme, de mobilité, d'habitat et de lutte contre la précarité énergétique. Linky est la première brique des réseaux de demain et de la révolution numérique engagée par ERDF. Le compteur communicant installé sur le réseau permettra non seulement d'observer et de piloter le réseau mais apportera une aide à la détection des pannes éventuelles.

Ainsi de nombreuses opérations réalisées à distance ne nécessiteront plus la présence du client (relevé de compteurs, mise en service), une réduction des délais d'intervention de 5 jours à 24 heures, un dépannage plus rapide grâce à la détection à distance des pannes sur les réseaux, un meilleur suivi des consommations pour une meilleure maîtrise des dépenses.

Le développement de la mobilité électrique en Île-de-France

Le développement de la mobilité électrique est recherché pour contribuer à la lutte contre la pollution atmosphérique (équivalents CO_2 et particules fines), les nuisances sonores, la dépendance au pétrole. En particulier, en ce qui concerne les véhicules particuliers, la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte fixe l'objectif ambitieux de 7 millions de points de charge pour véhicules électriques en 2030 sur le territoire national.

De grands projets sont aussi impulsés par les pouvoirs publics et par de grands groupes franciliens pour une mobilité plus douce. Nous pouvons citer par exemple, le Grand Paris Express, l'extension des lignes de tramway ou le plan bus 2025 de la RATP avec ses 3600 bus 100 % électriques en 2025.

Pour assurer la réussite de ces projets développés simultanément, il s'agit d'éviter un déploiement non-coordonné des infrastructures de recharge pour ne pas peser sur les coûts d'extension et de renforcement du réseau public de distribution d'électricité.

En ce qui concerne les véhicules sur route, ERDF préconise une charge intelligente avec un pilotage des infrastructures de recharge afin d'optimiser l'appel de puissance électrique lié à la charge du parc de véhicules.

A.1.2 – Au plan national : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016

L'année 2015 en quelques dates

L'évolution du site internet d'ERDF contribue à la modernisation du service public dont l'entreprise est en charge

ERDF a lancé le **13 avril** la nouvelle version de son site internet www.erdf.fr. Plus moderne et sécurisé, le site a été restructuré dans un souci de clarté afin de faciliter l'accès à l'information des internautes. Ces derniers bénéficient notamment de pages dédiées aux différentes démarches à effectuer dans le cadre de leurs projets et d'un système de gestion documentaire. Le nouveau site donne accès à tous les services offerts par ERDF, ainsi qu'à des informations ciblées selon le profil des utilisateurs du réseau, de façon à tenir compte de leurs besoins spécifiques.

Création de l'association « Réseaux électriques intelligents – Smartgrids France »

Constituant l'une des actions du plan Réseaux électriques intelligents présenté au Président de la République en mai 2014, l'association professionnelle « Réseaux Électriques Intelligents – Smartgrids France », créée le **16 avril** et dont ERDF assure la vice-présidence, a pour objectif de participer au développement d'une filière « réseaux électriques intelligents » en France, en Europe et à l'international. Elle est notamment chargée d'assurer la représentation des intérêts collectifs de ses membres auprès des pouvoirs publics et des instances européennes et internationales.

Première conférence internationale sur le rôle des réseaux dans la transition énergétique

Le **12 juin** à Nice, ERDF et le « Mouvement Européen – France » ont organisé, dans le cadre de leur partenariat, une conférence internationale sur le thème « Les réseaux du futur, le futur des réseaux », rassemblant de nombreuses parties prenantes du monde de l'énergie tant au niveau national, européen, qu'international.

Au cours de celle-ci, ont été abordés des thèmes majeurs tels que « l'accompagnement de la transition énergétique » ou « le passage à l'industrialisation des démonstrateurs smart grids ». Une visite du projet smart grid du quartier solaire intelligent « Nice Grid » a illustré les débats.

Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1er août 2015

Les Tarifs d'Utilisation d'un Réseau Public d'Électricité (TURPE) 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. Pour accompagner la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les utilisateurs de puissance souscrite strictement supérieure à 36 kVA (TRV Jaunes et Verts) au 31 décembre 2015, un alignement des prix des composantes de comptage en courbe de charge sur les prix des composantes de comptage en index a également été décidé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

Compte tenu du mécanisme d'ajustement annuel, et conformément à la décision de la CRE du 28 mai 2015, les tarifs HTA/BT ont évolué à la hausse (+ 0,4 %) au **1er août**.

Publication de la loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe)

Le **8 août**, la loi n° 2015-991 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) a été publiée au Journal Officiel. Ce texte participe à la réforme territoriale et ses objectifs sont notamment de simplifier et de clarifier le rôle des collectivités locales et de faire des territoires des moteurs de croissance économique. Cette loi confie de nouveaux blocs de compétences aux régions, dont certaines sont transférées aux départements, au service du développement économique, de l'attractivité et du développement équilibré des territoires.

12 régions métropolitaines se sont substituées, depuis le 1er janvier 2016, aux 21 régions antérieures.

Publication de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV)

La Loi n° 2015-992 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte a été publiée au Journal Officiel le **18 août**. Ce texte définit les nouveaux enjeux de l'énergie, ainsi que le cadre dans lequel doivent s'inscrire les actions de l'État, des collectivités locales et des acteurs de l'énergie. Parmi ces enjeux et à titre d'exemple, l'intégration des énergies renouvelables, le dialogue avec les concédants et les collectivités pour « favoriser une politique d'investissement ambitieuse au service de la qualité de l'électricité et accompagner la transition énergétique », l'appropriation par les usagers de leurs consommations d'électricité, le service public de la donnée à destination des collectivités, s'inscrivent dans la droite ligne du projet industriel d'ERDF.

Réaffirmation du rôle d'ERDF auprès des métropoles et des communautés urbaines

À l'occasion de la 15e conférence des villes, ERDF et l'Association des Maires des Grandes Villes de France (AMGVF), fusionnée depuis avec l'Association des Communautés Urbaines de France (ACUF) et devenue France Urbaine, ont signé le **22 septembre** un partenariat qui vise à réaffirmer le rôle d'ERDF dans l'accompagnement de la compétence énergétique des métropoles et des communautés urbaines. Ce partenariat se situe dans le contexte de mise en œuvre de la transition énergétique qui repose très largement sur les villes et les métropoles.

ERDF est à la tête de la 2e flotte électrique de France

Constituant l'une des façons de réaffirmer son engagement pour la mobilité électrique, ERDF a pris livraison de son 1 000e véhicule électrique le **25 septembre**, à Maubeuge au cœur de l'usine qui assemble les Kangoo Z.E., en présence de Philippe Monloubou, Président du directoire d'ERDF, d'élus du Conseil régional Nord – Pas-de-Calais, d'industriels de cette même région et de l'AVERE (association nationale pour le développement de la mobilité électrique). Cet événement fut l'occasion de faire un point d'étape sur l'électromobilité, sa place dans le développement des territoires et la politique active d'ERDF dans ce domaine.

Le nouveau barème de facturation des raccordements est entré en vigueur depuis le 8 octobre 2015

Conformément à l'arrêté du 28 août 2007, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a approuvé le **8 juillet** le nouveau barème de facturation des raccordements élaboré par ERDF après consultation des organisations représentatives des utilisateurs et des organisations représentatives des collectivités organisatrices de la distribution publique d'électricité. Il porte une actualisation des coûts des matériels, des travaux et de la main d'œuvre et a été complété par un chapitre spécifique aux infrastructures de recharge pour véhicules électriques.

Ce nouveau barème est appliqué à tous les devis émis depuis le 8 octobre.

ERDF renouvelle son partenariat avec l'Union nationale des Points d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS)

Les PIMMS ont été instaurés il y a vingt ans par la volonté de grandes entreprises en charge d'un service public de faciliter l'accès à leurs services aux personnes en situation de fragilité. Ils illustrent l'engagement d'ERDF de renforcer la proximité avec les clients et de contribuer à la cohésion sociale, en intervenant notamment pour faciliter le raccordement des clients, sensibiliser les jeunes à la sécurité électrique ou encore accompagner les clients en situation de précarité énergétique. Le **17 novembre**, Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF et Sylvie Jehanno, présidente de l'Union nationale des PIMMS ont signé la convention de partenariat pour la période 2016-2018.

Le déploiement industriel des compteurs Linky a démarré le 1er décembre 2015

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a lancé le **1er décembre** le déploiement des compteurs communicants Linky sur tout le territoire français. L'objectif du projet est de remplacer 90 % des anciens compteurs dans 35 millions de foyers d'ici à 2021. Les compteurs communicants complètent, sur le réseau Basse Tension, les évolutions engagées depuis une quinzaine d'années par ERDF pour moderniser le réseau Moyenne Tension et le rendre « intelligent » (smart grids).

Les perspectives et enjeux pour 2016

Préparation d'un nouveau modèle de cahier des charges de concession

La Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), France Urbaine (ex AMGVF-ACUF) et l'Assemblée des Communautés de France (AdCF), ERDF et EDF travaillent à l'élaboration d'un nouveau modèle de cahier des charges de concession pour le service public du développement et de l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité et de la fourniture d'énergie électrique aux Tarifs Réglementés de Vente, depuis le début de l'année 2015. Le futur modèle de cahier des charges devrait notamment être enrichi de deux nouveaux chapitres : l'un portant sur des engagements environnementaux et sociétaux et l'autre sur la communication des données, en réponse aux nouvelles exigences législatives. Par ailleurs, de nouveaux engagements sont envisagés en matière d'investissements sur le réseau.

Tours accueille le 36e Congrès de la FNCCR du 21 au 23 juin 2016

Le congrès de la FNCCR consacre trois jours de conférences aux Services publics de l'énergie, de l'eau et de l'assainissement (SPANC), des déchets, et des communications électroniques.

Mise en œuvre du Comité du Système de Distribution Publique d'Électricité (CSDPE)

Le décret n° 2016-43 du 26 janvier 2016 relatif au Comité du Système de Distribution Publique de l'Électricité, pris en application de l'article 153 de la Loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV), instaurant ce comité, en fixe la composition et les modalités de nomination de ses membres, ainsi que les règles de fonctionnement. La création du CSDPE répond à un objectif d'harmonisation des politiques d'investissement d'ERDF, gestionnaire de réseau et des Autorités Organisatrices de la Distribution d'Électricité (AODE) au niveau national.

Xavier Pintat, président du syndicat départemental d'énergie électrique de la Gironde, a été nommé le 11 février 2016, membre du conseil de surveillance de la société ERDF, en qualité de représentant des autorités organisatrices du réseau public de distribution d'électricité. À ce titre, Xavier Pintat est membre de droit du CSDPE.

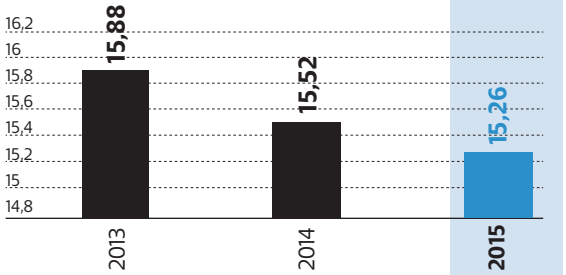
A.1.3 – Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

À fin 2015, le réseau de distribution de la concession est donc à plus de 84 % en souterrain. La proportion du réseau en aérien par rapport à la longueur de réseau total concédé continue de baisser chaque année.

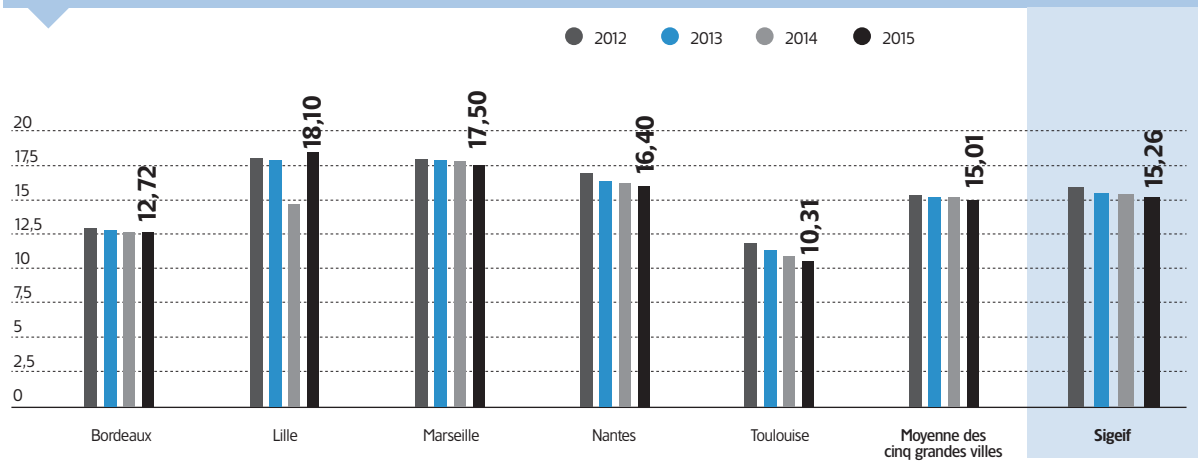
Le graphique ci-dessous met en évidence, pour tous niveaux de tension confondus, la diminution progressive de la part de réseau aérien rapporté au kilométrage total de réseau électrique sur le territoire de la concession depuis 2013.

Diminution de la proportion de réseau aérien dans le réseau total de la concession entre 2013 et 2015 *(en %)*



Le territoire de la concession présente une proportion de réseaux en aérien rapportée à la longueur totale des réseaux électriques sur la concession de 15, 3 %, valeur comparable à la situation des grandes métropoles françaises (15 % 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)



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

La diminution du réseau électrique de distribution aérien 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.

Pour l'année 2015, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'intégration d'ouvrages dans leur environnement s'est élevée à **3,2 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.

	2012	2013	2014	**2015**
Versement du distributeur ERDF vers les collectivités locales au titre des travaux «article 8» au titre de l'Article 8	1 907	1 565	1 342	**2 298**

En 2015, le concessionnaire a versé au Sigeif et aux communes adhérentes des participations directes à hauteur de **2,3 M€** (1,3 M€ en 2014).

Le détail des versements du concessionnaire est reporté en annexe du présent document.

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 « 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 2015, le montant reversé par le concessionnaire au Sigeif au titre de ce terme « B » de la redevance R2 s'est élevé à **0,9 M€** (0,9 M€ en 2014).

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

ERDF s'efforce de réduire l'impact environnemental de son réseau et de ses activités. Il inclut des clauses environnementales dans ses contrats d'achats et ses chantiers et favorise l'utilisation de matériaux respectueux de l'environnement. Son objectif de réduction de ses émissions de CO_2 le conduit à élargir sa flotte de véhicules électriques et à assurer le suivi rigoureux des risques de fuite de SF6.

À fin 2015, la flotte francilienne du distributeur se compose de 285 véhicules électriques en 2015 soient cent véhicules de plus et 7 % d'émissions de CO_2 de moins liées à sa flotte automobile par rapport à l'année précédente.

Ses chantiers durables lui permettent de trier ses déchets et de valoriser 56 % d'entre eux en matière première. L'ensemble des sites ERDF en Île-de-France sont certifiés ISO 14001. Les collaborateurs sont associés à cette démarche environnementale par des animations en interne en faveur des économies d'énergie et par une plateforme numérique dédiée « Écogestes ensemble ».

Les bonnes pratiques se propagent entre les équipes ERDF sur le territoire. À titre d'illustration, les opérations « LAVEO » de lavage sans eau des véhicules personnels des agents initiées par les équipes en Seine-Saint-Denis en partenariat avec l'association d'insertion LADOMIFA se poursuivent et ont été expérimentées cette année par les équipes en Val-d'Oise.

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de la concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2015, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

La continuité de l'alimentation en électricité

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 fourniture sur le territoire de la concession s'est vue dégradée en 2015 ; en effet le critère B de la concession s'est établi à 42,7 min toutes causes confondues.

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

Durée moyenne annuelle de coupure *(en min)*

	2014	**2015**
Toutes causes confondues (Critère B Concession) [1]	26,7	**42,7**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) [2]	24,0	41,7
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,2	0,1
Dont incident sur le réseau de distribution publique	18,1	32,9
Dont incident Poste-source	0,9	6,0
Dont incident réseau HTA	10,2	15,6
Dont incident réseau BT	7,0	11,3
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	5,7	8,8

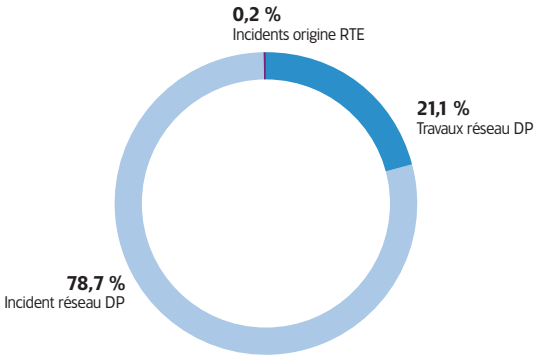
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption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

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

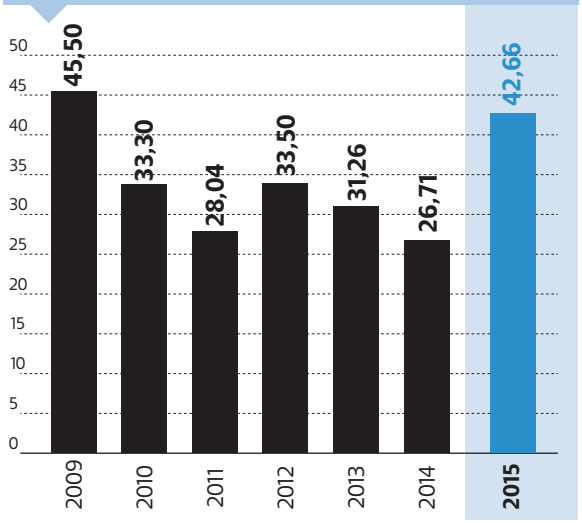
A COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Comme l'illustre le graphe de synthèse ci-dessous, l'augmentation du critère B à l'échelle de la concession sur l'année 2015 s'explique principalement par une reconnaissance d'incidents sur le réseau concédé.

Répartition du critère B 2015



Evolution du Critère B sur la concession du SIGEIF (toutes causes confondues) *(en min)*



En Île-de-France, l'année 2015 a été marquée par un épisode de canicule localisé mais important sur la période de juin à août avec un pic de chaleur début juillet qui a occasionné de nombreuses avaries, notamment au niveau des jonctions (zones de fragilité) des canalisations souterraines HTA et BT.

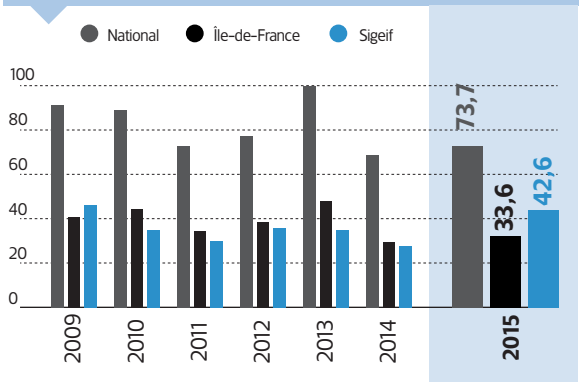
Évolution du critère B au cours des 5 dernières années

Le graphique suivant restitue la chronique du critère B à l'échelle de la concession depuis 2007, il rend compte d'une stabilisation du critère B autour des 30 min, en dehors des évènements climatiques significatifs qui ont impacté le réseau en 2009 (tempête) et en 2015 (canicule).

À titre comparatif pour 2015, le critère B en Île-de-France est de 33,6 min toutes causes confondues (28,4 min en 2014) tandis que la moyenne nationale de l'indicateur s'élève à 73,7 min (67,4 min en 2014).

Au niveau national, l'année 2015 a été marquée par plusieurs évènements climatiques aux effets significatifs localement (vent violent en janvier dans le sud-ouest, épisodes de canicule localisés en juin et juillet, forts orages dans le sud-ouest fin août, inondations exceptionnelles en région niçoise début octobre).

Temps moyen annuel d'interruption pour un client BT *(en min)*



Les principaux évènements ayant influé sur le critère B au périmètre de la concession en 2015

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

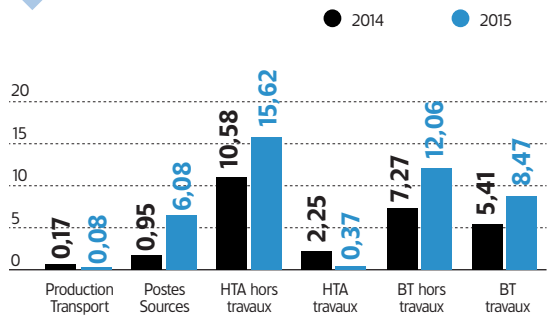
- sur le réseau HTA (0,11 min) : 2 incidents (2 incidents « Malveillance ») ;
- sur le réseau BT (0,72 min) : 25 incidents et 15 incendies d'origine externe et 10 incidents «Malveillance ».

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 pour 2015, sur la concession du Sigeif par rapport à 2014 :

- sont en amélioration les composantes suivantes :
  - incident sur le réseau de transport (– 0,09'),
  - coupures pour travaux sur le réseau HTA (– 1,88') ;
- sont en recul les composantes suivantes :
  - incident au niveau des postes sources (+ 5,13'), sur le réseau HTA (+ 5,04') et sur le réseau BT (+ 4,79'),
  - coupures pour travaux sur le réseau BT (+ 3,06').

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



Détail des composantes « travaux » et « incidents » du critère B 2015 sur la concession du Sigeif :

Coupure d'alimentation suite à intervention pour travaux programmés :

- **liée à des travaux sur le réseau BT :** 8,47 min (5,41 min en 2014), 389 opérations de travaux programmés sur le réseau BT (contre 238 en 2014) ont nécessité des interruptions de fourniture, dont :
  - 49 opérations de travaux sur du réseau aérien pour 0,59 min d'interruption,
  - 211 opérations de travaux au niveau de postes HTA/BT pour 5,73 min d'interruption, 52 opérations de travaux plein câble pour 0,90 min d'interruption,
  - 19 opérations de travaux sur branchements ou colonnes montantes pour 0,32 min d'interruption,
  - 58 opérations de travaux sur boîtes ou accessoires pour 0,94 min d'interruption.

  Le temps de coupure pour travaux programmés sur le réseau BT est en augmentation en 2015 mais cette évolution est directement corrélée à l'augmentation du nombre d'interventions sur le réseau : 389 en 2015 contre 234 en 2014. Au final, le temps de coupure moyen par opération est quasiment identique sur les deux années.
- **liée à des travaux sur le réseau HTA :** 0,37 min (2,25 min en 2014) :
  - 32 coupures pour travaux ont nécessité une mise hors tension.

  Le temps de coupure global pour travaux sur le réseau HTA et moyen par opération a été optimisé en 2015 par rapport à 2014.

Coupure d'alimentation suite à incident sur le réseau :

- **au niveau des postes-sources :** 6,08 min (0,95 min en 2014) :
  - 35 incidents en 2015 (contre 18 en 2014) dont 7 liés à des défaillances protection (0,92 min),
  - 25 sur défaut de conception (1,95 min),
  - 1 suite à fausse manœuvre (< 0,01 min),
  - 1 suite à usure naturelle (3,10 min), et
  - 1 incident « autres animaux » (0,10 min) ;

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

- **sur le réseau de transport électrique RTE :** 0,08 min (0,17 min en 2014). 5 incidents ont été dénombrés en 2015, qui ont principalement impacté les postes-sources suivants :
  - 2 incidents au niveau du poste-source Le Pecq (0,08 min),
  - 1 incident au niveau du poste-source Fanaudes (< 0,01 min),
  - 2 incidents au niveau du poste-source Saint-Maur (< 0,01 min) ;
- **sur le réseau HTA :** 15,62 min (10,58 min en 2014). 233 incidents HTA en 2015 (contre 166 en 2014), dont 31 incidents tiers (arrachage) pour un impact de 1,18 min. Composantes du réseau HTA à l'origine de l'incident :
  - réseau souterrain : 101 incidents pour 5,61 min,
  - réseau aérien : 2 incidents pour 0,07 min,
  - boîtes de jonction : 93 incidents pour 7,24 min,
  - postes HTA/BT : 20 incidents pour 1,89 min,
  - « autres » : 17 incidents pour 0,82 min.

  Le programme de renouvellement ciblé des ouvrages les plus incidentogènes, le déploiement massif d'organes de manœuvre télécommandés ainsi que des travaux de restructuration conséquents sur le réseau devraient permettre à terme d'améliorer cette composante du « critère B » ;
- **sur le réseau BT :** 12,06 min (7,27 min en 2014). 616 incidents BT en 2015 (contre 418 en 2014) dont :
  - 98 incidents tiers (arrachage) pour un impact de 1,43 min,
  - 92 incidents dans des postes HTA/BT pour 1,46 min,
  - 237 incidents sur réseau souterrain pour 6,27 min dont 104 incidents au niveau de boîtes ou accessoires pour 3,47 min et 133 incidents au niveau de câbles pour 2,80 min,
  - 172 incidents sur lignes aériennes (poteaux, conducteurs, isolateurs…) pour 2,34 min,
  - 44 incidents « sans dégâts » pour 0,39 min,
  - 13 incidents BT avec siège au niveau de branchement ou colonne montante pour 0,08 min,
  - 58 incidents « autres » pour 1,51 min.

  La même politique de renouvellement priorisé et ciblé sur les ouvrages les plus sujets à incidents prévaut dans tout investissement du concessionnaire sur le réseau à Basse Tension.

Principaux incidents poste-source ayant impacté la concession du Sigeif en 2015 :

- incident technique (avarie matériel) au poste-source de Châtillon le 4 mars : les installations électriques se sont mises en sécurité suite à l'avarie qui a occasionné un dégagement de fumée et afin de permettre l'intervention des pompiers – 100 000 clients impactés – la totalité des clients était rétablie en moins de 4h ;
- incident technique (fausse manœuvre) au poste-source de Robinson le 14 mars – 187 712 clients coupés 5 minutes au maximum ;
- incident technique (présence animale au niveau de la grille d'un transformateur qui a généré un déclenchement du transformateur) au poste-source de Robinson le 18 juillet – 13 260 clients coupés – 42 minutes au maximum ;
- incident technique (avarie d'un transformateur de courant) au poste-source de Massy le 30 août – 90 % des 9 873 clients coupés – rétablis en moins de 2 heures grâce notamment à l'action des organes de manœuvres télécommandés présents sur le réseau.

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 évolue positivement puisqu'il est de 19 minutes en 2015 contre 25 min de coupure en moyenne en 2014. Les incidents ayant affecté le réseau HTA et amont en constituent la part la plus importante : 90,1 % de la valeur de l'indicateur en 2015 (83,6 % en 2014).

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT

	2014	**2015**
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	16	**912**
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	5 841	**10 776**

Les détails et données supplémentaires sur les perturbations ayant affecté le réseau et leur impact clientèle sont disponibles en annexe du présent document.

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

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

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

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

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

Clients BT Mal Alimentés *(en nb et en %)*

	2014	**2015**
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	374	**272**
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,06 %	**0,04 %**

Le nombre de Clients Mal Alimentés (CMA) sur la concession continue de diminuer. À fin 2015, il reste 272 clients mal alimentés sur les 672 078 usagers raccordés sur le réseau à Basse Tension.

Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension *(en %)*

	2014	**2015**
Taux de départs BT > 10 %	0,1	**0,1**
Taux de départs HTA > 5 %	0,4	**0,2**

Le taux de départ HTA en contrainte de tension est en diminution par rapport à 2014. Sur les 590 départs HTA que compte la concession à fin 2014 seul le départ « Royal » du poste-source de Saules situé sur la commune de Versailles reste en contrainte de tension. Cette contrainte est identifiée par le concessionnaire et conjoncturelle car occasionnée par des travaux de restructuration qui sont réalisés sur plusieurs départs HTA au poste- source. Les principaux travaux ont été terminés fin 2015.

A.2.2 – Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015

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

Les dépenses d'investissement d'ERDF dans votre concession en 2015

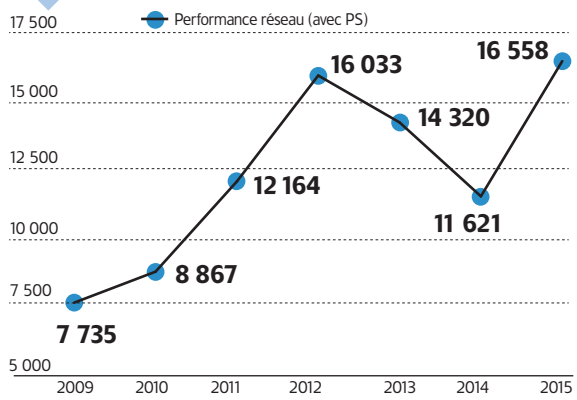
Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2015, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2015.

Investissements bruts du concessionnaire *(en K€)*

	TOTAL	BT	HTA	PS
Investissements 2015				
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	**13 647**	12 842	805	-
2. Investissement pour l'amélioration du patrimoine	21 958	7 761	7 374	5 499
2.1 Performance du réseau	16 558	2 826	7 080	5 328
Renforcements des réseaux	1 533	862	- 69	740
Climatique	3		3	
Modernisation des réseaux	13 698	1 964	7 146	4 588
Moyens d'exploitation	1 324			
2.2 Exigences environnementales et contraintes externes	5 400	4 935	294	171
Environnement (Art. 8, intégration des ouvrages)	1 983	1 983		
Sécurité et obligations réglementaires (dont PCB)	1 504	1 117	216	171
Modification d'ouvrages à la demande de tiers	1 913	1 835	78	
3. Logistique (immobilier, ...)	859			
4. Linky	130	130		
TOTAL GÉNÉRAL	**36 594**	**20 733**	**8 179**	**5 499**
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 du réseau	11 621	1 815	5 698	2 403
Renforcements 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 contraintes externes	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**

Le montant des investissements du concessionnaire sur l'année 2015 est le plus important depuis ces 5 dernières années, comme l'illustre la chronique ci-dessous.

Chronique des investissements sur la concession depuis 2010 *(en milliers d'euros)*

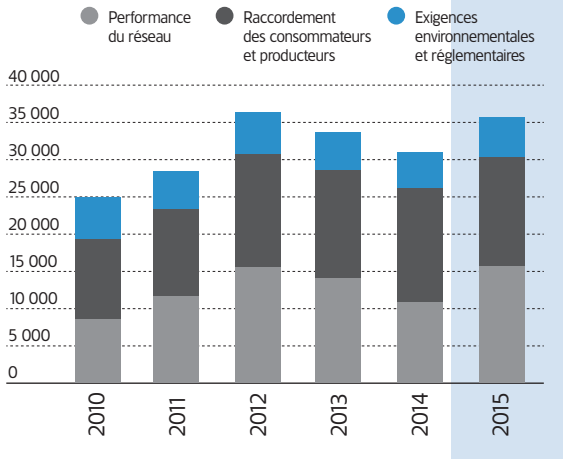


Les investissements bruts du concessionnaire atteignent à fin 2015 plus de 36 500 k€, soit une augmentation de + 15 % par rapport à 2014. Cette augmentation s'explique d'une part, par une hausse des dotations relative au renforcement des capacités et à la fiabilisation des postes-sources alimentant la concession et d'autre part, par des investissements renforcés pour la performance du réseau de distribution concédé.

Presque 20 % supplémentaires (1,4 M€) ont été investis dans l'automatisation, le renforcement et le renouvellement ciblé du réseau à Moyenne Tension en 2015 par rapport à 2014, quand plus de 1 M€ supplémentaire (+ 2 %) a été alloué à la modernisation et au renforcement du réseau à Basse Tension sur la concession.

Ces augmentations ont été consenties alors que le poids des exigences environnementales et externes (modifications d'ouvrages à la demande de tiers, application du décret DT/DICT, enfouissement des réseaux...) a crû de +12 % en 2015 par rapport à 2014 (5,4 contre 4,8 M€).

Répartition des investissements du concessionnaire par finalité depuis 2010
(en milliers d'euros)

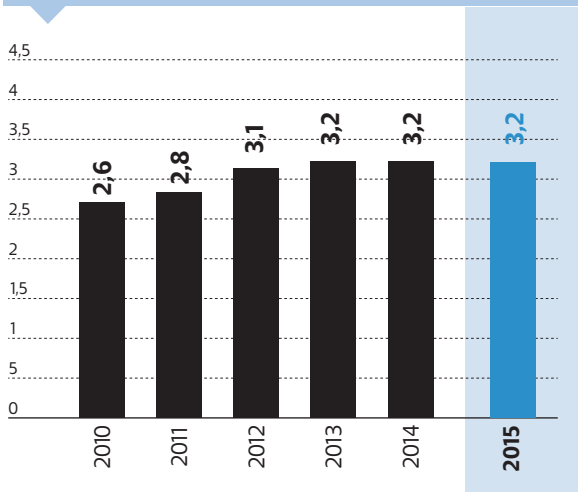


Investissements du concessionnaire au niveau national

Au plan national, les investissements d'ERDF à 3,2 milliards d'euros, sont restés stables en 2015 (cf. graphique ci-contre). Parmi ces investissements, 1,3 milliard sont consacrés au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont quasiment doublé.

En 2015, 1,1 milliard d'euros ont été mobilisés, pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 369 000 clients BT ≤ 36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 17 000 mises en service d'installations de production ≤ 36 kVA). Cette dernière activité reste soutenue : en 2015, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,77 GW.

Investissements d'ERDF *(en milliard d'euros)*



Par ailleurs, en 2015, 371 millions d'euros d'investissements 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), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

Principaux travaux réalisés par le concessionnaire sur la concession du Sigeif

Lors de la commission de suivi du cahier des charges du 10 décembre 2015, le concessionnaire a dressé un bilan des principaux chantiers réalisés sur l'année 2015.

La liste détaillée par commune des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2015 est jointe au présent compte-rendu.

Les principaux travaux réalisés en 2015 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 2015.

Principaux travaux de raccordement sur le réseau HTA et BT

Commune	Libellé de l'affaire	Type d'ouvrage	Poste-source	Départ HTA	Longueur de dépose prévue par MOAD *(en m)*	Longueur de pose prévue par MOAD *(en m)*	Montant réalisé en 2015 *(en K€)*
Saint-Cyr-L'École	Raccordement HTA – ZAC Charles Renard	HTA	Saules	Corno	15	3125	145 729
Wissous	Raccordement ZAC des Avernaises	HTA	Rungis	Wissou	0	2160	79 398
Servon	Raccordement HTA – ZAC du Noyer aux perdrix	HTA	Jonchere	Servon	492	1306	75 298
Versailles	Raccordement HTA – ZAC Versailles Chantiers – Phase II	HTA	Versailles	Chanti	0	608	73 820
Bois-d'Arcy	Raccordement BT – ZAC de la Croix Bonnet	BT	Elancourt	Epine1	0	2215	72 122
Noisy-Le-Grand	Raccordement collectif BT de 152 logements	BT	Neuilly-Sur-Marne	Bry 21	0	1696	64 304
Chatou	Raccordement collectif BT – Résidence de Marolles	BT	Nanterre	2f37	28	1705	66 896
Montfermeil	Raccordement collectif BT – ZAC des Tuileries	BT			0	1506	74 382

Principaux travaux de renforcement et de modernisation du réseau de distribution (HTA et BT)

Modernisation du réseau HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Longueur de dépose prévue *(en m)*		Montant réalisé en 2015 *(en K€)*
Rueil, Garches	Travaux de renforcement – restructuration des réseaux HTA en sortie de Poste Source (P)	Buzenval, Rueil	1B16, 2C13, 1B2X, Héron, Bécass	50 940	93 237	3 256 231
Massy, Maisons Lafitte, Marcoussis, Ville d'Avray, Livry Gargan, Le Chesnay, Vaujours, Villeparisis	Programme d'installations d'organes à manœuvres télécommandés dans les postes HTA/BT DP (P)					709 665
Sèvres, Versailles, Vaucresson, Garches	Renouvellement de réseau HTA en coordination avec des travaux d'enfouissement BT			6 972	10 736	384 068
Massy, Champlan	Renouvellement et dévoiement de câbles HTA en sortie du PS de MASSY (P)	Massy	Cardin	16 307	22 105	864 003
Vélizy-Villacoublay	Renouvellement départ VERSAILLE (P)	Versailles	Versailles	2 730	4 176	15 062
Chelles, Neuilly Plaisance, Gagny	Travaux de renforcement et restructuration du réseau HTA en sortie du PS de Neuilly sur Marne (P)	Neuilly sur Marne, Les Alouettes	Vieill, Chesna, Mont22, Caille	17 136	15 872	668 651
Versailles	Renouvellement départ ROYAL (P)	Saule	Royal	1827	2135	121 148

Renforcement du réseau BT

Commune	Libellé de l'affaire	Longueur de dépose prévue *(en m)*	Longueur de pose prévue *(en m)*	Montant réalisé en 2015 *(en K€)*
Jouy-en-Josas	Renforcement réseau BT – Rue Albert Calmette	636	714	108 648
Jouy-en-Josas	Renforcement réseau BT – Rues Chagnot et Hoche	1422	1040	71 351
Jouy-en-Josas	211 78322 Renf BT Rue Albert Calmette	636	736	68 286
Jouy-en-Josas	Lever les contraintes – Poste JJ Tartine	765	730	60 815
Jouy-en-Josas	211 78322 Renf BT Chagnot et Hoche	1422	1202	59 859
Jouy-en-Josas	211 78322 renf bt lever containtes	765	777	59 658
Gagny	Levée de contrainte I – Poste Maison Rouge	240	870	45 676
Gagny	Levée de contraintes U – Poste Joannes	562	555	36 773
Chelles	Levée de contraintes I – Poste Rongeurs	0	430	27 945
Sevran	Levée de contraintes – Poste TOURAINE	0	595	26 435
Gagny	Levée de contraintes	0	551	22 302
Aulnay-sous-Bois	Levée de contraintes I et U – Poste Mun	193	858	22 154
Gagny	renforcement réseau	48	420	21 497
Nozay	Rénovation poste Pucheu	45	150	20 416
Chelles	Levée de contraintes	0	220	19 206
Gagny	Levée de contraintes	562	571	15 123
Le raincy	Levée de contraintes – Poste Delaplace	6	252	14 933
Livry-Gargan	Levée de contraintes – Poste Simiane	0	240	14 614
Tremblay-en-France	Levée de contraintes poste Airport	1	160	14 330
Saint-Cyr-l'École	Renforcement réseau – Rue Curie	0	211	12 403
Massy	Rénovation poste My cretel	0	80	11 219

Modernisation du réseau BT

Commune	Libellé de l'affaire	Longueur de dépose prévue *(en m)*	Longueur de pose prévue *(en m)*	Montant réalisé en 2015 *(en K€)*
Chaville	Renouvellement de cable BT en gaine alu – départ 9	1170	2222	168 518
Versailles	Renouvellement réseau BT souterrain	2140	1606	113 767
Saint-Cloud	Renouvellement réseau BT – Rue Laval et Rue Pasteur	1275	1245	82 624
Meudon	Renouvellement réseau BT souterrain	2156	1632	64 515
Rueil-Malmaison	Renouvellement BT GA – Av. Bonaparte	1506	2560	53 674
Vaucresson	Renouvellement réseau BT – Bd de la République	1006	1334	51 944
Villepinte	Renouvellement BT – Maison d'Arrêt de Villepinte	12	15	49 086
Maisons-lLaffitte	Renouvellement Poste ML PRIEURE	442	356	39 132
La Celle-Saint-Cloud	Renouvellement Réseau BT Souterrain	350	1034	34 833
Aulnay-sous-Bois	Remplacement cable BT – Rue Roustan	371	303	34 195
Neuilly-Plaisance	Remplacement cable BT – rue du Général de Gaulle	130	290	29 137
Noisy-le-Grand	Remplacement cellules BT – poste Renoir	0	0	21 242
Saulx-les-Chartreux	Renouvellement réseau BT – av. sadi Carnot	560	863	18 063
Chelles	Renouvellement cable BT – av. Général de Gaulle	308	300	17 626
Maisons-laffitte	renouvellement réseau BT – rue Général De Gaulle	1962	1310	16 484

Principaux travaux liés aux exigences environnementales et règlementaires

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Longueur de dépose prévue *(en m)*	Longueur de pose prévue *(en m)*	Montant réalisé en 2015 *(en K€)*
Limeil-Brevannes	Rénovation du poste DP Wilson – avenue du président Wilson			532	514	95 160
Meudon	Dévoiement du réseau HTA et raccordement du poste AB – Avenue du Maréchal Juin	Robinson		1210	1094	70 345
Morangis	Déplacement du poste MG Lara – Avenue Charles de Gaulle			0	380	66 474
Montfermeil	Demande de déplacements d'ouvrages du réseau HTA et poste P. Bert – Rue Barbusse	Clichy-sous-Bois	Loret	239	756	56 637
Livry-Gargan	Demande de déplacements d'ouvrages HTA et BT dans le cadre de la prolongation du T4 – Boulevard de la République	Clichy-sous-Bois	Loutre	2162	1388	49 947
Gagny	Demande déplacement d'ouvrage HTA – Rue L. Villars			941	657	39 534
Chelles	Rénovation HTA du poste Frieland – Rue Frieland	Galeres	Vieill	50	100	31 303
Sevres	Suite à modification des voiries RD7 de Sèvres à Issy, déplacement du poste DP SV TROYON 28	Moulineaux	Coppi1	0	1480	30 987
Longjumeau	Rénovation du poste LG Léontine Sohier	Massy	Richel	818	566	29 896
Orsay	Demande de déplacement de câbles HTA et déplacement du poste DP Ingénieur – ZAC du Moulon	Saint-Aubin	Corbev	1465	1989	23 086

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

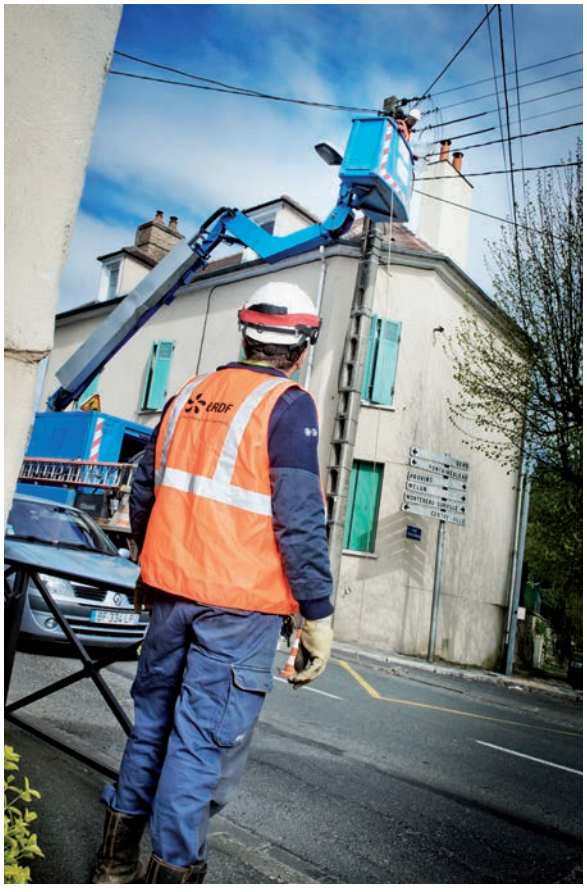
ERDF réalise, hors du périmètre de la concession du Sigeif, des investissements qui participent néanmoins à l'alimentation du territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

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

ERDF a investi, en 2015, 5,5 M€ 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 20,5 M€ en 2015 dans les postes-sources situés géographiquement hors du périmètre de la concession du Sigeif mais alimentant électriquement une partie des clients de la concession.



A.2.3 – Perspectives et enjeux pour l'année 2016

Au niveau national

ERDF poursuivra en 2016 la mise en œuvre des politiques de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation. La maintenance préventive des matériels, en complément 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 faciliter la transition énergétique en raccordant et gérant la production décentralisée (S3REnR) ;
- d'accompagner les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles ;
- d'améliorer la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. L'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatique (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Prolongation de la Durée de Vie (PDV). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante ;
- de sécuriser l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses ;
- de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2016, ERDF accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT les moins fiables, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés ;

- de poursuivre la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes-sources ;
- de répondre aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

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.

Sur la concession du Sigeif

Lors de la commission de suivi du cahier des charges du 10 décembre 2015, le concessionnaire a exposé ses principaux axes d'investissement pour l'année 2016, voire les années suivantes pour certains chantiers importants de restructuration.

Le programme prévisionnel des travaux 2016 au périmètre de la concession a été communiqué en janvier 2016 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), l'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), Saclay (91), ... ;
- l'ajout de transformateurs et de rames HTA dans les postes-sources existants, comme aux postes-sources de Chartreux (91), de Robinson (92), de Billancourt (92), 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 interne, ciblées et hiérarchisées par niveau de risque. Exemples de travaux engagés : travaux de fiabilisation du poste par le remplacement des transformateurs, des rames HTA et le contrôle commande au poste-source de Massy (91), travaux de fiabilisation du poste-source de Rueil (92) par le remplacement des rames et du contrôle commande dans un nouveau bâtiment, travaux de remplacement des transformateurs au poste-source de Montjay (91), etc.

Concernant le réseau HTA :

Les prévisions d'investissement 2016 s'élèvent à **6,5 M€** sur la concession du Sigeif.

Les principales orientations d'investissement pour 2016 se déclinent dans la continuité de celle de 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 poste-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 maitrise d'ouvrage Sigeif.

Pour illustration, les chantiers suivants sont d'ores et déjà planifiés ou poursuivis en 2016 :

- renouvellement et restructuration du réseau en lien avec les travaux dans des postes-sources : en sortie du poste-source Buzenval (92) sur la zone Garches – Vaucresson, en sortie du poste-source de Massy (91), du Bourget (93), ... ;
- création du futur réseau 20 kV sur la commune de Rueil-Malmaison (92) autour du nouveau poste-source « Boule » (inauguré en avril 2016) notamment ;
- renouvellement des câbles pour une sécurisation du poste-source Neuilly Plaisance (93) – travaux au niveau des communes de Gagny (93) et de Chelles (77) ;
- création du départ Minerve depuis le poste-source de Versailles sur la commune de Versailles (78) ;
- renouvellement de câbles HTA vétustes sur les communes de Limeil Brévannes (93), Longjumeau (91), Maisons Lafitte (78), Sevran (93), Vélizy Villacoublay (78), Villebon sur Yvette (91), ... ;
- opérations de renouvellement de câbles HTA en coordination avec des enfouissements BT article 8 sous maîtrise d'ouvrage du Sigeif sur les communes de Bois d'Arcy (78), Limeil Brévannes (93), Meudon (92), Rueil Malmaison (92), ... ;

- continuer l'important programme d'automatisation des réseaux par le déploiement d'organes télécommandés dans les postes de distribution publique afin notamment de limiter les temps de coupure pour les clients en cas d'avarie.

ERDF s'engage à poursuivre son important programme de pose d'organes de télécommande (OMT) dans les postes HTA/BT, 70 nouveaux projets sont prévus en 2016 notamment sur les communes de : Aulnay-sous-Bois (93), Maisons-Lafitte (78), Chatou (78), Chelles (77), Garches (92), Margency (91), etc.

Concernant le réseau BT :

Les prévisions d'investissement 2016 s'élèvent à **3,6 M€** sur la concession du Sigeif.

Les principales orientations d'investissement du programme travaux 2016 sur le réseau BT visent :

- des affaires de renouvellements ciblés au niveau des câbles souterrains les plus incidentogènes (neutre périphérique, gaine alu et câbles cuivre) notamment sur les communes de Le Blanc-Mesnil (93), Limeil-Brévannes (93), Tremblay-en-France (93), Meudon (92), Saint-Syr-l'École (78), ... ;
- des projets de renforcement du réseau qui visent à garantir un bon niveau de qualité d'alimentation et à résorber d'éventuelles contraintes en tension ou en intensité sur le réseau par exemple au niveau des communes de Marcoussis (91), Le Raincy (93), Chatou (78), Versailles (78), etc.
- le remplacement d'équipements dans les postes sur les communes de Mitry-Mory (77), Villebon-sur-Yvette (91), ...

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

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

Ce dialogue concernant la définition des priorités d'investissement se développe également dans le cadre de relations contractuelles 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. L'engagement d'ERDF reste soutenu pour anticiper les augmentations de demande de puissance sur le réseau induites par le développement économique et démographique sur les communes des trois départements. ERDF a également souligné les actions entreprises pour réduire le temps de coupure et préserver la sécurité du réseau dans le respect d'une exigence d'optimum économique.

Cela représente un enjeu particulier en première couronne parisienne, 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. Les investissements prévisionnels d'ERDF en 1ère couronne parisienne restent élevés pour 2016 : 138,8 M€ ont été investis en 2014, 155,6 M€ en 2015 et 153,5 M€ sont prévus en 2016. La performance du réseau est toujours un élément clé pour le distributeur : 78 M€ seront spécifiquement investis sur ce volet en 2016.

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.

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

Le 15 janvier 2016 a donc eu lieu la conférence départementale des départements des Hauts-de-Seine, de Seine - Saint-Denis et du Val-de-Marne. Les autres conférences départementales en Île-de-France, avec la participation d'ERDF et du Sigeif se sont tenues : le 05 novembre 2015 dans les Yvelines, le 23 novembre 2015 dans le Val-d'Oise, le 27 novembre 2015 en Seine-et-Marne, le 18 décembre 2015 en Essonne.

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

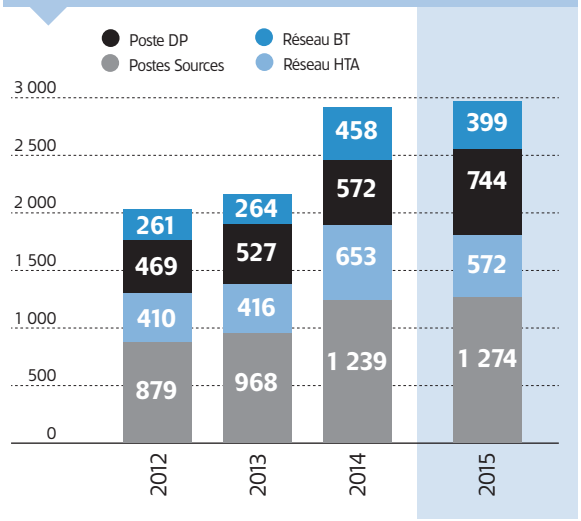
Dépenses pour entretien et maintenance du réseau *(en milliers d'€)*

	2012	2013	2014	**2015**
Postes Sources	879	968	1239	**1274**
Réseau HTA	410	416	653	**572**
Postes DP	469	527	572	**744**
Réseau BT	261	264	458	**399**
TOTAL	**2 019**	**2 175**	**2922**	**2989**

Le budget alloué par le concessionnaire à l'entretien, la maintenance et les travaux pour mise en sécurité des tiers sur le réseau de distribution, s'est élevé à près de **3 M€** en 2015. Ce montant est en augmentation par rapport à 2014 (+ 2 %), notamment le montant alloué à l'entretien et à la maintenance des postes de distribution publique (+ 23 %).

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'euros)*



A.3 La proximité avec les clients

A.3.1 – Le renforcement et la modernisation de la relation clients

ERDF conforte sa présence auprès des entreprises

L'accompagnement des entreprises dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA

La loi n° 2010-1488 portant organisation du marché de l'électricité, dite loi NOME, adoptée le 7 décembre 2010 prévoit notamment la suppression, au 31 décembre 2015, des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Environ 440 000 sites raccordés au réseau de distribution publique d'électricité exploité par ERDF sont concernés par cette disposition.

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

ERDF a donc traité en quelques mois les demandes de passage en offre de marché de la totalité des 440 000 sites concernés (dont 144 000 le 1er janvier 2016). À titre de comparaison, les années précédentes, ERDF en réalisait environ 1000 par an.

Ainsi, à la fin de l'année 2015, ce sont 350 000 sites qui ont souscrit à une nouvelle offre auprès d'un fournisseur et 90 000 sites qui ont basculé en offre transitoire.

Face à l'ampleur de ce défi et afin de garantir que tous les clients aux Tarifs Réglementés de Vente d'électricité avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA puissent opter pour une offre de marché avec le fournisseur de leur choix et ce, dans le respect des délais du catalogue de prestations, ERDF a mis en place une organisation exceptionnelle dans chaque département et chaque région.

ERDF a par ailleurs été particulièrement attentive à assurer une concertation externe avec la CRE, les pouvoirs publics et les fournisseurs.

La mise en place d'interlocuteurs dédiés aux entreprises locales

Afin de répondre aux attentes relationnelles de ses clients, ERDF a complété en 2015 son dispositif existant de numéros de téléphone réservés aux clients « Entreprises » et aux clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction ».

Ainsi, les clients « Grands Comptes Régionaux » disposent désormais de Chargés de Relations Clients dédiés. Fin 2015, ERDF a poursuivi cette démarche en expérimentant la mise en place d'interlocuteurs uniques à destination des clients « Grands Comptes Nationaux ».

Ces nouveaux dispositifs ont pour objectif de développer la relation avec les clients « Entreprises » afin de les accompagner plus étroitement dans leurs projets et de recueillir leurs attentes vis-à-vis du Distributeur. Cette relation privilégiée permettra ainsi à ERDF d'étudier les solutions adaptées pour renforcer la qualité du service qui leur est apporté.

ERDF digitalise sa relation clients

La modernisation des canaux de relations entre ERDF et ses clients est un impératif afin d'accélérer et fluidifier les contacts (alerte coupure et rétablissement, information sur la durée des indisponibilités d'alimentation et des travaux, avis clients), de faciliter les interactions entre ERDF et les clients à l'occasion de la réalisation de prestations et de services (raccordement, protection de chantier, paiement de prestations, etc.) et, plus généralement, de gérer les informations sur la vie du réseau qui les concernent.

Concrètement, cette « digitalisation » de la relation clients se concrétise par différentes avancées :

- le déploiement de l'application mobile « ERDF à mes Côtés » ;
- la mise en ligne de services digitaux pour accompagner le déploiement du compteur Linky ;
- la mise à disposition sur le site internet erdf.fr d'un espace pour les clients « Entreprises » bénéficiant d'un contrat direct avec ERDF (Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD)).

L'application « ERDF à mes Côtés »

Disponible depuis 2014, l'application « ERDF à mes Cotés » a été progressivement enrichie au cours de l'année 2015 par de nouveaux services.

Cette application simplifie la mise en relation des clients avec les services d'ERDF (Dépannage, Raccordement, Service clients). Grâce à la géo-localisation, le client trouve rapidement le contact qu'il recherche, sans avoir à saisir son code postal ou sa commune.

Elle apporte également au client un premier niveau de réponse dans certaines situations simples : premières vérifications à réaliser en l'absence d'électricité, premières étapes d'un raccordement et propose une foire aux questions enrichie.

Elle sensibilise le client à certaines situations à risque : perçage, élagage, travaux à proximité des lignes électriques.

Le client est informé des coupures en cours dans son secteur et peut accéder à un accompagnement en ligne dans le diagnostic de son installation et bénéficier d'une mise en relation avec le service dépannage, si les difficultés persistent.

Enfin, cette application permet au client de relever son compteur en toute autonomie et de transmettre ses index, en cas d'absences répétées de son domicile.

De nouveaux services disponibles depuis le site internet erdf.fr

Les espaces Clients digitaux ont été mis au service de deux objectifs :

- l'accompagnement du déploiement des compteurs Linky ;
- la sécurisation de la mise à disposition des données aux clients ayant conclu un contrat CARD avec ERDF, en préalable à un élargissement de ces services à l'ensemble des clients.

Ainsi, dans le cadre du déploiement du compteur Linky, en accédant à la page https ://espace-client.erdf.fr/accueil linky, le client peut :

- être averti de l'arrivée de Linky et consulter la carte de déploiement des compteurs ;
- s'informer sur Linky ;
- poser une question sur ce nouveau compteur.

Le client, dont la pose du compteur nécessite la présence, a la possibilité de :

- choisir la date de son rendez-vous de pose (première prise de rendez-vous ou modification) ;
- transmettre des consignes en vue de faciliter l'intervention de pose ;
- gérer successivement plusieurs rendez-vous de pose concernant plusieurs compteurs, s'il se trouve dans ce cas.

Les clients ayant conclu un contrat CARD, bénéficient, depuis l'été 2015, d'un espace Clients leur permettant de :

- consulter et télécharger leurs documents contractuels et ceux liés à la vie de leur contrat, tels que : contrat et avenants, duplicatas de facture, bilans qualité de fourniture, feuillets de gestion ;
- consulter leur courbe de charge ;
- déposer une demande et accéder rapidement aux coordonnées d'interlocuteurs dédiés.

Une digitalisation de la relation client qui préserve les moyens de contact traditionnels

ERDF met à la disposition de ses clients différents numéros de téléphone selon leur profil et l'objet de leurs demandes (raccordement, production d'électricité ou tout autre motif hors urgence et dépannage).

Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux numéros 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 un taux d'accessibilité. Sont présentés ci-dessous les taux pour les clients particuliers et professionnels :

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

	2014	**2015**
Accueil Distributeur**	83,5	**91,3**
Accueil Raccordement Électricité (ARE) consommateurs (<= 36 kVA)	89,3	**88,7**
Accueil Raccordement des Producteurs d'électricité (<= 36 kVA)	93,4	**88,0**
Accueil Acheminement	95,8	**95,1**

** Les données ne sont disponibles qu'à la maille « Région ERDF » car le code postal du client n'est pas collecté lors de son contact téléphonique. ERDF ne procédant pas au filtrage des appels selon leur provenance géographique, ces résultats sont représentatifs des taux d'accessibilité pour votre concession.*

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

Entre 2014 et 2015, les résultats en termes d'accessibilité des différents accueils clients de ERDF à la maille Île-de-France sont globalement stables et très élevés puisqu'ils oscillent entre 88 et 95 % de taux d'accessibilité.

Au niveau national, les taux d'accessibilité des accueils ERDF se maintiennent à des niveaux supérieurs à 90 % pour les Accueils Acheminement et Distributeur et à 90 % pour les Accueils Raccordement.

Au niveau national, en termes de volumes d'appels, l'année 2015 a été contrastée, avec une hausse du volume d'appels pour les Accueils Acheminement et Distributeur (respectivement de + 2,5 % et + 13 % par rapport à l'année 2014) et un recul très net du nombre d'appels reçus par les Accueils Raccordement (– 8,4 % pour le raccordement des consommateurs et – 37 % pour les clients « Producteurs » par rapport à l'année 2014) qui s'inscrit dans un contexte de diminution des demandes de raccordement constatées au cours de cet exercice.

Urgence Dépannage Électricité

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

Au plan national, après une amélioration de 10 points entre 2012 et 2014, le taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité s'est stabilisé en 2015 pour atteindre 92 %. Par ailleurs, le nombre d'appels reçus par les Accueils Dépannage Électricité a diminué en 2015 (– 5,7 % d'appels par rapport à 2014).

Pour la région Île-de-France

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité* en région Île-de-France**

	2014	**2015**
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage Électricité (en %)	96,7 %	**96,4 %**
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage Électricité	303 162	**296 126**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	98 159	**96 537**

** Ces résultats concernent les appels reçus des clients raccordés en BT <= 36 kVA.*

*** Les données ne sont disponibles qu'à la maille « Région ERDF » car le code postal du client n'est pas collecté lors de son contact téléphonique. ERDF ne procédant pas au filtrage des appels selon leur provenance géographique, les résultats reflètent ainsi les taux d'accessibilité sur votre concession.*

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 reste au-dessus de 96 % en 2015, avec un taux de clients traités en moins de 3 minutes de 97,5 % pour 300 000 appels annuellement. En moyenne, 1 appel sur 5 est suivi d'un dépannage par nos équipes (changement de disjoncteur, remise de fusibles au poste, mise en sécurité, coffret pied de colonne, isolation de conducteur ...)

Les appels prioritaires émanant des pompiers, des forces de l'ordre, des établissements relevant de l'Agence Régionale de Santé est de 100 % et tous ces appels sont traités en moins d'une minute. Pour les appels en provenance des collectivités locales, l'accessibilité est de 99.7 % et ces appels sont traités en moins de 3 minutes.

Depuis le 25 novembre 2015, le Centre d'Appels Dépannage d'Île-de-France répond aux appels du service client Linky en semaine de 17h à 20h et le samedi de 8h à 20h.

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

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

Au niveau national, en ce qui concerne les clients « Particuliers » et les clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension (BT) avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, la hausse de la satisfaction globale, constatée en 2014, s'est poursuivie en 2015 pour atteindre 92,8 %.

L'élévation du niveau de satisfaction est encore plus marquée auprès des clients « Entreprises » raccordés en BT ou en HTA, avec une augmentation de 2,6 % de leur taux de satisfaction globale et de 2,2 % de leur taux de satisfaction concernant l'activité de raccordement.

Comme en 2014, le professionnalisme des techniciens d'ERDF en matière de ponctualité, d'écoute et de réactivité reste le point le plus apprécié par les personnes interrogées en 2015.

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

Résultats régionaux

Satisfaction des clients particuliers et professionnels alimentés en BT < à 36 *(en %)*

	2015 *National*	2014 *Maille Région Île-de-France*	**2015** *Maille Région Île-de-France*
Clients « Particuliers »	93,6	92	**92,8**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,8	90,8	**90,8**

À noter : les taux de satisfaction des clients « Entreprises » > à 36 kVA et des clients en contrats CARD raccordés en HTA, sont présentés en annexe.

Le niveau de satisfaction au niveau francilien est légèrement inférieur au regard des résultats nationaux. Toutefois le niveau de satisfaction progresse chez les particuliers et il reste stable pour les professionnels.

Satisfaction des clients entreprises alimentés en BT > à 36 kVA et ou en HTA (CARD) *(en %)*

	2015 *National*	2014 *Maille Région Île-de-France*	**2015** *Maille Région Île-de-France*
Clients « Entreprises » raccordés en BT > à 36 kVA	80	86	**86,9**
Clients « Entreprises » CARD	92	97,9	**89,6**

ZOOM sur les entreprises raccordées directement sur le réseau à moyenne tension (HTA) – les clients « CARD » :

La satisfaction des clients CARD est élevée en Île-de-France. Elle oscille autour des 90 %.

Dès 2014, certains clients ont commencé à anticiper la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV), en conséquence de quoi l'Agence d'Accès au Réseau d'Île-de-France (ARD IDF) a vu augmenter significativement le nombre de contractualisation CARD (Contrat d'Accès au Réseau de Distribution) passant de 547 CARD en janvier 2014 à 847 CARD en janvier 2016 (soit + 55 %).

Afin de vérifier que l'augmentation de charge ne dégradait pas la satisfaction clients, l'ARD IDF a mis en place en 2015 une enquête mail locale de satisfaction à mi année, adressée à l'ensemble de ses clients. En juin 2015, cette enquête a donné un taux de satisfaction de 93 %.

En 2015, les insatisfactions exprimées ont porté principalement sur la qualité de fourniture en lien notamment avec la crise estivale.

Des actions spécifiques visant à améliorer et consolider la satisfaction des clients CARD ont été conduites visant notamment à simplifier les démarches client avec la mise en œuvre d'un portail internet dédié, un traitement intensifié des insatisfactions et réclamations clients, et une densification des relations clients.

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

Indicateurs de satisfaction : raccordement – concession *(en %)*

	2015 *National*	2014 *Maille Région Île-de-France*	**2015** *Maille Région Île-de-France*
Clients « Particuliers »	87,3	91,3	**91,7**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,8	90	**88,8**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4*	81,3	73	**68,4**

** Il s'agit des résultats de satisfaction des clients « Entreprises » du segment C2-C4 hors clients en contrats CARD raccordés en HTA. ERDF ne diligente pas d'enquête spécifique au raccordement pour mesurer la satisfaction des clients « Entreprises » en contrats CARD raccordés en HTA compte tenu du faible volume de raccordements annuels pour ce segment de clients.*

Au niveau régional la satisfaction des clients a considérablement progressé sur les 3 dernières années (+ 9 pts chez les « Particuliers », + 13 chez les « Professionnels » et + 10 chez les « Entreprises ») avec un résultat remarquable chez les « Professionnels » en 2015, supérieur à la moyenne nationale d'ERDF.

Cette progression est liée à plusieurs facteurs : une meilleure information de nos clients en temps réel grâce notamment au portail raccordement « ERDF Connect »

destiné aux clients Basse Tension inférieur à 36kVA, un parcours client optimisé dès la phase études et devis jusqu'à la mise en service et une phase de mise en service sécurisée pour le respect de la date convenue avec le client. Toutefois des axes de progrès restent à réaliser, notamment les axes relatifs aux démarches pour être raccordé jugées trop complexes, et aux délais encore trop longs.

Le segment des clients « Entreprises » reste encore en retrait dans cette progression de la satisfaction en d'Île-de-France à 10 points de la moyenne nationale. Sur ce segment de nombreuses actions sont en cours pour améliorer encore la communication vers les clients ou leur intermédiaire. Un portail raccordement vient également d'être mis à disposition des clients entreprises depuis mai 2015 sur la partie Est de d'Île-de-France et depuis le 1er janvier 2016 sur le reste de l'Île-de-France.

Si l'on considère l'ensemble de la démarche de raccordement, les phases de réalisation des travaux et de mise en service sont celles qui recueillent la meilleure appréciation. Cette tendance conforte la bonne appréciation du professionnalisme des techniciens d'ERDF qui ressort de la satisfaction globale.

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.

Au plan national, la diminution du volume de réclamations constatée depuis 2012 se poursuit en 2015, avec une baisse de – 6 %, après une baisse de – 14 % en 2014 et de – 6 % en 2013.

Cette évolution positive reflète les efforts d'ERDF pour renforcer la prise en compte des réclamations comme élément d'optimisation de la réalisation des gestes métiers et pour améliorer la qualité des réponses apportées aux insatisfactions exprimées par les clients.

Le délai de réponse aux réclamations

Faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation et leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires est un engagement majeur d'ERDF, inscrit dans son code de bonne conduite. 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.

Au niveau national, l'amélioration continue du taux de réponse aux réclamations des clients en moins de 15 jours s'est poursuivie en 2015 pour atteindre 94 % (contre 91 % en 2014 et 76 % en 2013). Cette tendance est le résultat des opérations d'amélioration de la performance d'ERDF, tant dans ses activités cœur de métier, que dans le processus de traitement des réclamations.

En 2015, le délai de traitement des réclamations dans un délai de 15 jours mesuré au périmètre de la concession a été de 92,6 %. Il est en progression au regard du résultat 2014 (90,7 %).

Réponse aux réclamations *(en %)*

	2014	**2015**
Taux de réponse sous 15 jours*	90,7	**92,6**

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

Au périmètre de la concession, les réclamations se décomposent de la manière suivante en ce qui concerne les clients particuliers :

Répartition des réclamations par type – Maille concession *(en %)*

	2014	**2015**
Raccordements	4,7	**4,8**
Relève et facturation	54,0	**49,2**
Accueil	1,5	**1,8**
Interventions techniques	18,3	**18,9**
Qualité de la fourniture	21,6	**25,3**
Total	**100,0**	**100,0**

En 2015, les réclamations relevant de la qualité de fourniture sont en hausse alors que le taux de réclamations le plus important se rapportant traditionnellement aux activités de relève et de facturation du distributeur est en diminution.

Le Département Écoute Clients d'ERDF traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre des instances d'appel de second niveau et des saisines et recommandations du Médiateur National de l'Énergie et des médiateurs des fournisseurs. Il assure avec ceux-ci une relation suivie.

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

A.3.3 – Le déploiement des compteurs Linky

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a démarré le 1er décembre 2015 le déploiement industriel des compteurs communicants Linky sur tout le territoire français. D'ici à 2021, 90 % des compteurs dans 35 millions de foyers en France seront remplacés par des compteurs communicants Linky.

Les nouveaux services offerts aux consommateurs

Le compteur Linky offre de nouveaux services aux consommateurs et donne ainsi la possibilité à tous de participer de manière concrète à la transition énergétique.

Le compteur Linky modernise les relations entre ERDF et ses clients. Des interventions courantes pourront être effectuées à distance, sans rendez-vous et sans dérangement pour les clients. Par exemple, lors d'un déménagement, qui nécessite une demande de mise en service, celle-ci sera réalisée en moins de 24h, contre cinq jours avec les compteurs actuels. En cas de panne sur le réseau, les informations disponibles faciliteront le diagnostic d'ERDF et permettront une réalimentation beaucoup plus rapide des consommateurs.

Les bénéfices pour les autorités concédantes et les autres utilisateurs du réseau

Linky apporte également des avantages aux autorités concédantes (des données plus nombreuses sur leurs concessions), aux producteurs d'électricité (meilleure maîtrise des pointes de consommation pour réduire les coûts de production), aux fournisseurs (possibilité de développer de nouvelles offres).

Ainsi, Linky va permettre de rendre le service public de l'électricité plus performant, au service de tous.

Perspectives et enjeux

Le déploiement du compteur communicant Linky sera engagé dans toutes les régions administratives avant fin 2016, dans toutes les capitales ou métropoles régionales avant fin 2017 et dans tous les départements avant fin 2018.

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

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

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

D'ici fin 2016, 3 millions de compteurs seront déployés sur le territoire français.

Par ailleurs, dès février 2016, un portail internet de consultation des données de consommation, simple, gratuit et pédagogique, sera associé aux compteurs communicants : www.erdf.fr/linky. L'accès à ce portail sera sécurisé et les données affichées y seront actualisées toutes les 24h. Pour les consommateurs, la connaissance de ces données, exprimées en kWh, leur permettra chaque jour de mieux comprendre les conséquences de leur mode de vie sur la consommation d'électricité dans leur logement.

A.3.4 – Faciliter les démarches de raccordement

Les éléments quantitatifs de raccordement 2015 au réseau concédé sont disponibles en annexe.

Pour faciliter les démarches de raccordement des clients, le site « ERDF – Connect » a été mis, en 2014, à la disposition de tous les clients pour faciliter le traitement et le suivi de leurs demandes de raccordement.

En 2015, ce site permet aux clients de déposer des demandes de :

- raccordement neuf pour une maison individuelle d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- modification de raccordement d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- suppression de raccordement d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Rappel : un raccordement provisoire est pris en charge par ERDF sous réserve :

- qu'un fournisseur d'énergie ait émis une demande pour le compte du client ;
- que le client ait signé l'engagement par lequel il atteste avoir pris connaissance des dispositions relatives à la sécurité électrique de son installation temporaire, au caractère provisoire de son raccordement, aux conditions de suspension de l'alimentation électrique.

L'intégration des raccordements provisoires dans « ERDF - Connect »

Le client qui souhaite bénéficier d'un raccordement provisoire doit faire sa demande au fournisseur d'énergie de son choix. Cette demande est ensuite transmise à ERDF pour réalisation du raccordement.

Depuis fin 2015, ERDF gère les demandes de raccordement provisoire de courte durée d'une puissance supérieure à 36 kVA dans « ERDF – Connect ». Les demandeurs (collectivités locales et forains pour l'essentiel) peuvent consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ils peuvent également

dématérialiser certains actes de leur relation avec ERDF (signature électronique de l'engagement, échanges avec ERDF depuis le site internet...).

Tous les raccordements provisoires (de courte durée et de longue durée) seront intégrés dans « ERDF – Connect » courant 2016.

ERDF s'est engagée aux côtés des clients dans la mobilité électrique.

Dans le cadre du déploiement d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques, ERDF assure un accompagnement personnalisé permettant aux opérateurs de bénéficier :

- d'un interlocuteur unique et dédié pour identifier et répondre au mieux à leurs besoins et les accompagner dans toutes les étapes du raccordement de ces infrastructures ;
- d'une visibilité concernant les délais de raccordement ;
- de plus de fluidité pour les mises en service.

Satisfaction 2015 des clients sur les prestations de raccordement

En ce qui concerne la satisfaction « raccordement » des clients au réseau public de distribution, les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordement
(en %)

	2015 *National*	2014 *Maille Région Île-de-France*	**2015** *Maille Région Île-de-France*
Clients « Particuliers »	87,3	91,3	**91,7**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,8	90	**88,8**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4*	81,3	73	**68,4**

** Il s'agit des résultats de satisfaction des clients « Entreprises » du segment C2-C4 hors clients en contrats CARD raccordés en HTA. ERDF ne diligente pas d'enquête spécifique au raccordement pour mesurer la satisfaction des clients « Entreprises » en contrats CARD raccordés en HTA compte tenu du faible volume de raccordements annuels pour ce segment de clients.*

Au niveau régional la satisfaction des clients a considérablement progressé sur les 3 dernières années (+ 9 pts chez les particuliers, + 13 chez les professionnels et + 10 chez les entreprises) avec un résultat remarquable chez les professionnels en 2015, supérieur à la moyenne nationale d'ERDF.

Cette progression est liée à plusieurs facteurs : une meilleure information de nos clients en temps réel grâce notamment au portail raccordement « ERDF – Connect » destiné aux clients Basse Tension inférieur à 36kVA, un parcours client optimisé dès la phase études et devis jusqu'à la mise en service et une phase de mise en service sécurisée pour le respect de la date convenue avec le client. Toutefois des axes de progrès restent à réaliser relatifs notamment aux démarches pour être raccordé, jugées trop complexes, et au délai, encore trop long.

Le segment des clients Entreprises reste encore en retrait dans cette progression de la satisfaction en Ile de France à 10 points de la moyenne nationale. Sur ce segment de nombreuses actions sont en cours pour améliorer encore la communication vers les clients ou leur intermédiaire.

En 2015, ERDF a notamment déployé un portail raccordement destiné aux clients entreprises lequel a été mis en place progressivement sur l'Île-de-France d'abord sur la zone Est. Le service est maintenant complètement déployé sur la région depuis le 1er janvier 2016. Il permet aux clients de suivre le déroulement des différentes étapes de leur raccordement et de communiquer avec leur interlocuteur raccordement de façon optimisée sur un processus qui peut durer plusieurs mois.

Si l'on considère l'ensemble de la démarche de raccordement, les phases de réalisation des travaux et de mise en service sont celles qui recueillent la meilleure appréciation. Cette tendance conforte la bonne appréciation du professionnalisme des techniciens d'ERDF qui ressort de la satisfaction globale.

Le délai de réalisation des raccordements d'installation de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA

En 2014, ERDF a fait évoluer 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.

Le concessionnaire a ainsi proposé l'identification d'un nouvel indicateur : « taux de réalisation des travaux de raccordement dans les délais convenus avec le demandeur du raccordement ».

Au plan national, les travaux de raccordement sont réalisés pour la majorité des affaires (90 %) 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.

Au périmètre de votre concession, les résultats sont en nette progression.

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

	2015 *National*	2014 *Maille Région Île-de-France*	**2015** *Maille Région Île-de-France*
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	77,1	83,2	**8,0**

A.3.5 – Perspectives et enjeux

La poursuite de la digitalisation de la relation clients

Les services digitaux mis en place en 2015 avec le déploiement national du compteur Linky seront progressivement améliorés et continueront d'évoluer pour être enrichis de nouvelles fonctionnalités en 2016, notamment avec la mise en place d'espaces personnels pour les clients « Particuliers et Professionnels » qui pourront ainsi consulter en temps réel les données de consommation collectées par le compteur Linky. Toutes les entreprises pourront également bénéficier de services d'accès aux données afin de faciliter leurs échanges avec leur fournisseur.

La refonte des enquêtes de satisfaction

ERDF modernise son système d'enquêtes pour mieux capter les attentes des clients.

Le dispositif, déployé en 2016, se fonde sur des enquêtes courtes, adressées aux clients par email ou par SMS dans les 48 heures suivant leur interaction avec ERDF, afin d'évaluer et de piloter au plus près l'amélioration des gestes métiers.

Ces enquêtes seront diligentées auprès des clients à l'issue d'un échange avec ERDF ou d'une intervention d'ERDF, ainsi qu'à des étapes intermédiaires pour les opérations les plus longues ou les plus complexes (par exemple un raccordement).

L'expérience des clients sera ainsi évaluée sur la globalité de leur parcours afin d'améliorer le processus dans son ensemble à plus long terme.

Le nouveau dispositif d'enquêtes délivrera des résultats plus précis qui pourront être restitués à la maille de chaque concession.

A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

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

Les éléments financiers de la concession

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 ; 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.

ERDF est désormais organisée en 25 Directions Régionales (DR) que viennent appuyer et animer des fonctions mutualisées aux niveaux interrégional (communes à plusieurs DR) et national.

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

Dans ce cadre, l'affectation à chaque concession est la suivante :

- les données disponibles à la maille de la concession lui sont affectées directement ;
- les données correspondant aux niveaux de mutualisation interrégionale ou nationale sont réparties sur les DR au prorata de leurs activités respectives. Les données comptables enregistrées au niveau de la DR concernée ou issues des mutualisations interrégionales ou nationales sont réparties vers chaque concession selon des clés de répartition.

Les CRAC 2015 prennent donc en compte l'évolution d'ERDF vers une organisation en DR, en remplacement du système précédent, dans lequel les éléments financiers étaient affectés depuis le niveau interrégional. Cependant, les données 2014 étant également disponibles au niveau DR, ERDF est en mesure de fournir un pro forma permettant de comparer des exercices 2014 et 2015 établis selon la même méthodologie.

Par ailleurs, les données de consommations externes sont désormais fournies avec un niveau de détail supplémentaire, permettant d'identifier les principaux inducteurs de coûts.

Ces différents changements s'inscrivent dans le cadre de l'amélioration continue de l'information financière fournie par ERDF à ses concédants et répondent aux engagements du protocole signé avec la FNCCR le 18 septembre 2013.

Les valeurs pro forma prennent en compte l'ensemble des changements de méthode d'affectation, qui sont détaillés dans les notes correspondantes ci-après.

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

PRODUITS	Cf. Note	2014	Pro forma 2014	2015
Recettes d'acheminement	1	226 374	225 806	233 173
Dont clients HTA		42 713	41 524	42 046
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		144 036	145 264	149 694
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		40 796	40 315	41 870
Dont autres		-1 171	-1 297	-436
Recettes de raccordements et prestations		10 362	10 316	9 383
Dont raccordements	2	6 675	6 678	5 596
Dont prestations	3	3 687	3 638	3 787
Autres recettes	4	6 347	6 407	6 804
Chiffre d'affaires		243 082	242 530	249 359
Autres produits		22 689	22 522	26 908
Production stockée et immobilisée	5	11 694	11 385	13 482
Reprises sur amortissements et provisions	6	9 500	9 685	11 869
Autres produits divers	7	1 495	1 453	1 557
TOTAL DES PRODUITS		**265 772**	**265 052**	**276 267**
CHARGES				
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	8	99 574	101 850	102 970
Accès réseau amont	9	43 130	44 826	48 810
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	15 965	16 345	15 773
Redevances de concession	11	3 474	3 474	3 914
Autres consommations externes		37 006	37 205	34 474
Matériel			6 051	7 426
Travaux			3 080	3 182
Informatique et télécommunications			4 594	3 848
Tertiaire et prestations			8 508	7 962
Bâtiments			8 035	8 277
Autres achats			6 936	3 779
Impôts, taxes et versements assimilés	12	14 752	14 540	14 729
Contribution au CAS FACÉ	13	8 076	8 076	8 087
Autres impôts et taxes	14	6 676	6 464	6 642
Charges de personnel		36 079	33 867	34 729
Dotations d'exploitation	15	43 558	43 117	44 517
Dotation aux amortissements DP	16	20 203	20 373	21 458
Dotation aux provisions DP	17	4 133	4 109	2 980
Autres dotations d'exploitation	18	19 222	18 635	20 079
Autres charges	19	8 150	7 893	7 027
Charges centrales		8 026	7 465	10 263
TOTAL DES CHARGES		**210 141**	**208 731**	**214 234**
TOTAL DES PRODUITS - TOTAL DES CHARGES	20	**55 631**	**56 321**	**62 033**

Contribution à l'équilibre

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation), il permet de couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et ainsi, d'assurer l'équilibre économique global d'ERDF.

Si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, au-delà de cet équilibre, on fait figurer dans le tableau ci-dessous le montant de la charge qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen, également indiqué dans ce tableau. Inversement, si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, en-deçà de l'équilibre global, le montant du produit qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen est mentionné dans le tableau ci-dessous.

Par définition, les contributions à l'équilibre se compensent entre elles, tandis que la somme des produits et des charges affectés à l'ensemble des concessions correspond au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et audité chaque année par les commissaires aux comptes.

La contribution à l'équilibre n'est pas une notion à caractère comptable, ni un flux financier mais elle illustre le lien essentiel entre les concessions qu'est l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

Note 1. 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, localisées, comprennent :

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2015 aux clients aux Tarifs Réglementés de Vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2015, entre la clôture de l'exercice 2015 et celle de l'exercice 2014 (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) ;

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 ≤ 36 kVA ; clients BT > 36 kVA ; clients HTA.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

Contribution à l'équilibre concession *(en milliers d'€)*

	2014	Pro forma 2014	**2015**
Total des produits – total des charges (pour rappel)	55 631	56 321	62 033
Charge supplémentaire	35 668	36 408	37 316
Produit supplémentaire	0	0	0
TOTAL DES PRODUITS – TOTAL DES CHARGES y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**19 963**	**19 913**	**24 717**

Note 2. Recettes de raccordements

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

Note 3. Recettes de prestations

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'ERDF. Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

Note 4. Autres recettes

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque Direction Régionale (DR) dans le cadre de l'exécution de prestations

annexes : prestations dans le cadre de la mixité ERDF – GRDF, modifications d'ouvrages, études diverses ainsi qu'une quote-part de ces mêmes recettes, lorsqu'elles sont mutualisées au niveau interrégional ou national. Cette quote-part est affectée à chaque DR au prorata de ses activités.

Les autres recettes sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la Direction interrégionale (DIR) concernée).

Note 5. Production stockée et immobilisée

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

NB : les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.

La production stockée et immobilisée correspondant à des investissements localisables au niveau de la concession lui est affectée directement. Lorsque les investissements sont mutualisés à un niveau interrégional ou national, la production stockée et immobilisée correspondante est affectée à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 prenant en compte la DR concernée (auparavant : la DIR) pour la part non directement affectable à la concession.

Note 6. Reprises sur amortissements et provisions

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

Ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

Note 7. Autres produits divers

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

Ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

Note 8. 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 conformément au tarif d'acheminement en vigueur et des choix de souscription effectués par la DR concernée.

Les charges de souscription d'accès au réseau de transport sont réparties au prorata de la consommation des clients sur le territoire de la concession au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

Note 9. Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau

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

ERDF est tenue réglementairement d'acheter cette énergie. Cette activité d'achat, nécessitant un accès aux marchés de l'électricité, est centralisée au niveau national.

Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sont affectés à chaque DR en fonction de sa part d'accès au réseau amont, puis à la concession au prorata de la consommation qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

Note 10. Redevances de concession

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

Note 11. Autres consommations externes

Les autres consommations externes font désormais l'objet d'une présentation détaillée en 6 sous-rubriques :

1. achats de matériel : ils sont effectués par la DR en fonction des besoins d'exploitation et d'investissement du réseau. La part relative aux investissements est affectée directement à la concession. La part relative à l'exploitation est affectée au prorata du nombre de kilomètres réseau de la concession au sein de la DR. La part relative à la gestion clientèle est affectée au prorata du nombre de clients que représente la concession au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 (auparavant : affectation à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DIR) ;
2. achats de travaux : ils sont désormais localisés en fonction de leur utilisation pour les besoins de la concession et peuvent donc être considérés comme natifs. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode en 2015 (auparavant : répartition au prorata du nombre de clients que représentait la concession dans la DIR). NB : dans le pro forma 2014, la localisation est partielle car le système de collecte a été mis en place en cours d'année 2014 ;
3. achats d'informatique et télécommunication : ils comprennent les achats locaux par la DR concernée de petits équipements de bureautique et téléphonie ainsi qu'une quote-part des contrats mutualisés au niveau national (infogérance,...). Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée) ;

4. **achats tertiaires et de prestations :** ils couvrent les besoins locaux de la DR concernée (locations de salles et de matériel, frais de transport, études techniques, travaux d'impressions…) ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée) ;

5. **achats relatifs aux bâtiments :** ils concernent les besoins locaux de la DR concernée (locations de bureaux, frais de gardiennage et de nettoyage,…) ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau interrégional ou national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée) ;

6. **autres achats :** ils concernent, d'une part, divers postes relatifs aux besoins locaux de la DR concernée ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Ces éléments font l'objet d'un changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée). Les autres achats enregistrent, d'autre part, les Redevances d'Occupation du Domaine Public (RODP), qui sont affectées directement à la concession en fonction des RODP des communes la composant. Cette seconde part du poste ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

Note 12. Contribution au cas FACÉ

ERDF contribue à hauteur de 94 % aux besoins de financement du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS FACÉ).

La contribution due par ERDF pour le financement de ces aides aux collectivités pour l'électrification rurale est affectée à la concession sur la base des modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ définies par l'article L. 2234-3 du CGCT à savoir :

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en 2014) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en 2014).

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

Note 13. Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

- Cotisation foncière des entreprises (CFE) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont notamment les locaux, terrains, postes sources,…) (pas de changement de méthode d'affectation en 2015) ;
- Imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des transformateurs concernés (changement de méthode d'affectation en 2015 ; auparavant répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR) ;
- Taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties (TF) : ces charges sont affectées à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont notamment les bâtiments, terrains, postes-sources,…) (pas de changement de méthode d'affectation en 2015) ;
- Contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) : cette charge nationale est affectée à la concession au prorata de son chiffre d'affaires, rapporté au chiffre d'affaires national (changement de

méthode d'affectation en 2015 ; auparavant répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR concernée).

Cette rubrique comprend également tous les autres impôts et taxes divers (contribution au Fonds de Péréquation de l'Électricité, droits d'enregistrement, timbres fiscaux,...), répartis au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée.

Ne figurent dans cette rubrique 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).

Note 14. Charges de personnel

Les charges de personnel comprennent principalement les salaires et les charges patronales associées. Cette masse salariale est relative aux agents 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).

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 d'ERDF sont affectées à la concession selon les règles suivantes :

- les charges de personnel relatives à l'activité de construction d'immobilisations sont affectées selon les coûts de main d'œuvre imputés sur les affaires identifiables sur le périmètre de la concession ;
- les charges de personnel relatives à l'activité clientèle (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR ;
- les charges de personnel relatives à l'activité réseau (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de kilomètres de réseau qu'elle représente par rapport au nombre de kilomètres de réseau du territoire couvert par la DR.

Lorsque les charges de ces différentes rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

Note 15. Dotation aux amortissements DP

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

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

Note 16. Dotation aux provisions DP

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

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

Note 17. Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

- dotations aux provisions pour charges liées aux pensions et obligations assimilées ;
- dotations aux autres provisions pour charges ;
- dotations aux amortissements sur immobilisations incorporelles et biens propres ;
- dotations aux provisions pour risques et litiges.

Cette rubrique est répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DR.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR (auparavant : la DIR).

Note 18. Autres charges

Ce poste comprend la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut. Les montants ainsi concernés sont affectés directement à la concession. Cet élément constitue un changement de méthode d'affectation en 2015 (auparavant : répartition selon le nombre de clients que représente la concession au sein de la DIR concernée).

Ce poste comprend également les charges sur créances clients devenues irrécouvrables ainsi que divers éléments non systématiquement récurrents. Ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée (changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée).

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

Note 19. Charges centrales

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF (cf. notes 11, 14 et 18).

Note 20. Différence entre le total des produits et le total des charges

L'autorité concédante dispose dans le CRAC des éléments financiers d'exploitation reflétant le plus fidèlement l'activité d'exploitation et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur sa concession. Pour les raisons mentionnées précédemment, 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.

Analyse des principales évolutions 2015 par rapport aux chiffres 2014

A – Produits

Recettes d'acheminement : +3 % (233 M€ en 2015 contre 226 M€ en 2014)

Le chiffre d'affaires « acheminement » en 2015 évolue de + 3 % par rapport à celui de 2014. Cette augmentation est plus importante que l'évolution du chiffre d'affaire national qui enregistre une augmentation de + 2,3 % entre les deux années.

À la maille de la concession, cette augmentation de recettes est en cohérence avec un volume d'acheminement global en augmentation de + 3,5 %. Cette évolution tient compte de la courbe de température 2015 globalement plus froide que celles de l'année 2014 et l'intégration de la commune de Chennevières-sur-Marne au périmètre concessif. Toutefois cette augmentation de volume acheminé est atténuée par un effet prix défavorable lié à l'indexation du TURPE 4 qui se traduit par une diminution des grilles tarifaires de – 1,3 % au 1er août 2014 et de + 0,4 % au 1er août 2015.

Recettes de raccordement : - 16 % (5,6 M€ en 2015 contre 6,7 M€ en 2014)

Les recettes de raccordement affichent une diminution de 16 %. Cette diminution du chiffre d'affaire est à mettre en perspective avec le volume des raccordements réalisés sur l'année. Si au périmètre concessif, on observe une augmentation du nombre de raccordements pour des puissances inférieures à 36 kVA (+ 4,5 %), les raccordements en HTA et en BT supérieures à 36 kVA affichent une diminution sensible respectivement de – 15 % et – 19 % sur l'année 2015.

Autres recettes : + 6 % (6,8 M€ en contre 6,3 M€ en 2014)

L'augmentation de ce poste de recettes de + 6 % s'explique notamment par une meilleure récupération des fraudes à l'énergie ainsi que par une augmentation des déplacements ou des modifications d'ouvrages à la demande de tiers.

Autres produits

Ligne « Production stockée et immobilisée » : + 18 % (13,5 M€ en 2015 contre 11,4 M€ en 2014)

La variation à la hausse, entre 2014 et 2015, du montant de la production stockée et immobilisée au périmètre de la concession est directement corrélée à la hausse des investissements (achats de matériel et main d'œuvre) réalisés sur la concession en 2015 (+ 15,2 %).

Ligne « Reprise sur amortissements et provisions » : + 23 % (11,9 M€ en 2015 contre 9,7 M€ en 2014)

Cette rubrique affiche une hausse de 23 % par rapport au pro forma 2014. Cette variation s'explique essentiellement par une augmentation des reprises de provision qui avaient été constituées afin de se prémunir :

- du risque d'irrécouvrabilité de la part acheminement des factures des fournisseurs d'énergie suite à la mise en œuvre de la décision du Comité de règlement CORDIS publiée au J.O. en Mars 2013 ;
- des conséquences de litiges avec l'URSSAF au titre de la période 2011 – 2014.

B – Charges

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

Ligne « Accès au réseau amont » : +9 %
(49 M€ en 2015 contre 43,1 M€ en 2014)

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont en augmentation et évoluent de 43,1 M€ en 2014 à 49 M€ en 2015. Cette hausse est liée tant à un effet volume qu'à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport de -1,3 % au 1er aout 2014 à +2,4 % au 1er août 2015.

Ligne « Achats d'énergie pour couvrir les pertes » :
- 4 % (15,7 M€ en 2015 contre 15,9 M€ en 2014)

Les achats d'énergie par ERDF en 2015 pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont en diminution de 4 % par rapport à 2014. Ces achats d'énergie sont réalisés sur plusieurs années et bénéficient d'une baisse des prix du marché de l'électricité enregistrés sur les 3 dernières années. Néanmoins, cette évolution favorable est partiellement compensée par un effet volume lié au climat, plus frais qu'en 2014, ainsi qu'à l'évolution du périmètre de la concession avec l'adhésion de la commune de Chennevières sur Marne en 2015.

Ligne « Redevances de concession (R1 et R2) » :
+13 % (3,9 M€ en 2014 contre 3,5 M€ en 2014)

Le montant des redevances versées par le concessionnaire au Sigeif en 2015 est en augmentation de 13 %. Cette évolution à la hausse s'explique notamment par une évolution de la redevance dite d'investissement ou redevance « R2 » indexée sur les montants des travaux d'enfouissement réalisés sous maitrise d'ouvrage du Sigeif en 2013 (année pénultième). Cette redevance a atteint 3,1 M€ en 2015 contre 2,7 M€ en 2014.

Charges centrales : + 37 %

(10,3 M€ en 2015 contre 7,5 M€ en 2014)

La variation des charges centrales entre les années 2014 (pro forma) et 2015 est de 2 798 k€ soit de + 37 %.

Cette évolution est notamment motivée par un accroissement en 2015 des dépenses engagées au titre du déploiement du projet Linky (supervision, exploitation des systèmes d'information, pilotage et communication du projet).

Dotations aux Amortissements DP : + 12 %

(22,7 M€ en 2015 contre 20,3 M€ en 2014)

L'augmentation des dotations aux amortissements est motivée par différents facteurs :

- un amortissement accéléré des compteurs pour les puissances supérieures à 36 kVa lié à un remplacement nécessaires de certains compteurs non adaptés au déploiement des nouvelles offres proposées par les fournisseurs dans le cadre de l'ouverture des marchés et la fin des tarifs règlementés de vente à fin 2015 (+1 083 k€) ;
- une augmentation des amortissements des ouvrages relevant de la famille des postes HTA – BT (+ 756 k€) et directement imputable à l'important plan de déploiement d'OMT (Organes de Manœuvres Télécommandées) sur la concession ;
- l'intégration de la commune de Chennevières sur Marne dans le périmètre concessif.

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

Principales modalités de répartition retenues pour les produits

PRODUITS À RÉPARTIR	Montant affecté directement à la concession *(K€)*	Montant réparti* *(K€)* (*)	Clé de répartition principale des montants répartis **	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition *(en %)*
Recettes d'acheminement	233 609	-436	Au prorata du localisé	1,8
Raccordements	5 596	0	Au prorata du nombre de clients	-
Prestations	3 718	69	Au prorata du localisé	1,6
Autres recettes	122	6 683	Au prorata du nombre de clients	15,6
Autres produits				
Production stockée et immobilisée	10 154	3 328	Au prorata du nombre de clients	15,6
Reprise sur amortissements et provisions	1 201	10 668	Au prorata du nombre de clients	15,6
Autres produits divers	0	1 557	Au prorata du nombre de clients	15,6

Principales modalités de répartition retenues pour les charges

CHARGES À RÉPARTIR	Montant affecté directement à la concession *(K€)*	Montant réparti* *(K€)* (*)	Clé de répartition principale des montants répartis **	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition *(en %)*
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont	0	48 810	Au prorata des consommations	14,7
Achats d'énergie	0	15 773	Au prorata des consommations	14,7
Redevances de concession	3 914	0	N/A	-
Autres consommations externes				
Matériel	0	7 426	Au prorata du nombre de clients	15,6
Travaux	2 663	519	Au prorata du nombre de clients	15,6
Informatique et télécomm.	0	3 848	Au prorata du nombre de clients	15,6
Tertiaire et prestations	0	7 962	Au prorata du nombre de clients	15,6
Bâtiments	0	8 277	Au prorata du nombre de clients	15,6
Autres achats	0	3 779	Au prorata du nombre de clients	15,6
Impôts Taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACÉ	8 087	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	-
Autres impôts et taxes	2 793	3 849	Au prorata du nombre de clients	15,6
Charges de personnel	5 845	28 883	Clé composite Investissements/ Longueur du réseau/Nb de clients	14,4
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP	21 082	376	Au prorata du nombre de clients	15,6
Dotation aux provisions DP	2 773	207	Au prorata du nombre de clients	15,6
Autres dotations d'exploitation	0	20 079	Au prorata du nombre de clients	15,6
Autres charges	578	6 448	Au prorata du nombre de clients	15,6

N/A = Non Applicable -
**Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (la DR).*
*** Pour les autres impôts et taxes, plusieurs clés de répartition interviennent.*

A.4.2 – Les informations patrimoniales

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

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

Les données présentées dans le tableau ci-dessous tiennent compte de ces changements.

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

Valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2015 *(en K€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	205 566	102 530	103 036	328 219	76 308
Dont aérien	275	188	87	619	277
Dont souterrain	205 290	102 342	102 948	327 601	76 031
Canalisations BT	203 613	93 265	110 348	311 529	69 849
Dont aérien	21 965	15 698	6 268	48 364	18 993
Dont souterrain	181 648	77 568	104 080	263 165	50 856
Postes HTA/BT	72 546	48 597	23 948	109 428	26 404
Transformateurs HTA/BT	23 309	13 193	10 116	34 871	7 270
Autres biens localisés	12 984	8 361	4 623	16 902	1 251
Branchements/ Colonnes montantes	245 427	94 569	150 858	319 986	26 044
Comptage	44 312	30 337	13 975	44 312	0
Autres biens non localisés	2 942	1 559	1 384	3 122	43
TOTAL	**810 699**	**392 411**	**418 287**	**1 168 369**	**207 169**

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 2015, 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.

Le projet ayant eu pour conséquence le changement de mode de gestion des transformateurs HTA/BT, a conduit à une ré-estimation du patrimoine pour ces ouvrages au 1er janvier 2015. En effet, les valeurs des transformateurs HTA/BT étaient, jusqu'en 2014, issues des informations collectées à une maille ex centre.

Les travaux menés depuis 2012 ont permis de fiabiliser les données patrimoniales et de localiser à la maille commune chaque transformateur HTA/BT.

Le patrimoine de la concession présenté au 1er janvier 2015 correspond :

- aux transformateurs HTA/BT localisés dans les postes de transformation situés sur le territoire de la concession,

- aux transformateurs situés en magasin sous responsabilité de l'autorité concédante le cas échéant,
- à une part de la valeur des transformateurs HTA/BT en magasin ERDF calculée au prorata des valeurs des transformateurs HTA/BT en poste sur le territoire géré par le magasin.

Les travaux de fiabilisation, menés dans le cadre de ce projet, conjugués avec la nouvelle méthode d'estimation du patrimoine de la concession, conduisent à une évolution des valeurs présentées ci-dessous:

Valeur des transformateurs HTA/BT *(en K€)*

	Valeur brute comptable
Au 31 décembre 2014	23 976
Au 1er janvier 2015	22 844
Delta *(en valeur)*	- 1 132
Delta *(en %)*	- 4,7

Mode et durées d'amortissement :

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

Mode et durées d'amortissement

	Valeur brute comptable
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

(***) Certaines installations de comptage font actuellement l'objet d'un amortissement accéléré :
•pour les compteurs de puissance supérieure à 36 kVA (Tarif Jaune et Tarif Vert actuel), un programme de remplacement de ces compteurs a été acté fin 2014 et un plan de déploiement accéléré est en cours avec un horizon 2018. En effet, la fin des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité à compter du1er janvier 2016 s'est traduit pour ERDF par une obligation de mise à disposition des clients, dont la puissance de raccordement est supérieure à 36 kVA, d'un matériel de comptage adapté et par le remplacement du parc de compteurs actuel devenu majoritairement inadapté au changement de grilles tarifaires induit.
•pour les compteurs de puissance inférieures à 36 kVA (Tarif Bleu) : un amortissement accéléré est calculé au titre de leur remplacement par un compteur Linky pour la première tranche de 3 millions de compteurs dont le déploiement est prévu d'ici fin 2016.

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 était mené depuis 2011.

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

Ces modifications ont été analysées comme des changements d'estimation, pris en compte de manière prospective.

Les travaux menés en 2013 et 2014 sur les canalisations Basse Tension souterraines ont conduit au maintien, à ce stade, de la durée de vie de 40 ans pour cette technologie récente.

Finalisées en 2015, les études sur les canalisations souterraines Moyenne Tension palier synthétique, ont conclu au caractère raisonnable d'un maintien, à date, de la durée de vie de 40 ans de ces dernières. Les études seront reprises ultérieurement lorsque la société ERDF disposera d'un recul historique plus conséquent.

La variation des actifs concédés au cours de l'année 2015

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2015 *(en K€)*

	Valeur brute au 01/01/2015 pro-forma	Apports ERDF nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2015
Canalisations HTA	200 366	5 501	856	1 157	205 566
Dont aérien	275	0	0	0	275
Dont souterrain	200 091	5 501	856	1 157	205 291
Canalisations BT	196 754	6 748	564	453	203 613
Dont aérien	22 026	155	-10	206	21 965
Dont souterrain	174 728	6 593	574	247	181 648
Postes HTA/BT	70 021	2 701	77	253	72 546
Transformateurs HTA/BT	22 844	653	39	227	23 309
Autres biens localisés	12 415	629	0	60	12 984
Branchements/ Colonnes montantes	236 824	8 695	2 131	2 223	245 427
Comptage	49 816	1 777	1	7 282	44 312
Autres biens non localisés	3 023	312	-2	391	2 942
Total	**792 063**	**27 016**	**3 666**	**12 046**	**810 699**

Les **valeurs brutes** « pro forma » 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 la contribution d'ERDF au titre de l'article 8 et de la PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes.

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

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

Principales variations constatées

Les principales mises en service de l'année, en valeur brute, sont localisées sur la commune d'Aulnay sous Bois (93005) pour 2.478 k€ dont 2.195 € au titre de mises en service de canalisations HTA souterraines. Ces mises en service concernant notamment les affaires suivantes :

- pose de 3870 m pour 524 k€ pour le raccordement de la ZAC des Tulipes ;
- pose de 2610 m pour 399 k€ en renouvellement de réseau pour la rue Brunetière ;
- pose de 2279 m pour 641 k€ dans le cadre de l'alimentation de secours du site de la COP21.

La commune de Versailles a également bénéficié de mises en services importantes pour un montant global de 1,1 M€ en 2015. Ces nouveaux ouvrages se répartissent de façon quasi équivalentes entre les canalisations souterraines à moyenne et basse tension et concernent notamment les affaires suivantes :

- pose de 703 m de canalisations HTA souterraine pour 128 k€ au titre du renouvellement du départ HTA «Royal» entre les postes Tapis Vert et Vieux Versailles ;
- pose de 597 m de canalisations HTA pour 134 k€ au titre de la création du départ Minerve (affaire en coordination Art 8) ;
- pose de 550 m de canalisations BT souterraines pour 122 k€ au titre de renouvellement de réseau BT de faible section à l'intérieur du parc du Château ;

Synthèse des passifs de concession

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

Droits sur les ouvrages existants *(en K€)*

	2014	**2015**
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	406 156	**418 287**
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	**201 421**	**210 715**

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

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

Droits sur les ouvrages futurs *(en K€)*

	2014	**2015**
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	**155 844**	**163 852**

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

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

Montant des droits du concédant *(en K€)*

	2014	**2015**
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	**360 591**	**371 424**

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

Provision pour renouvellement *(en K€)*

	2014	**2015**
Provision	206 833	207 169

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

A.4.3 – Les flux financiers de la concession

Les redevances de concession

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

- **les frais supportés par l'autorité concédante dans l'exercice de son pouvoir concédant.**

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

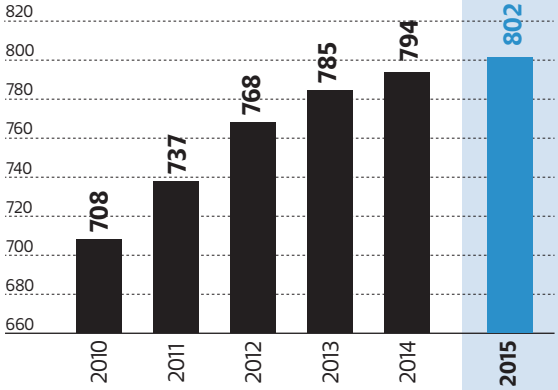
- **une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé.**

  C'est la part R2, dite « d'investissement » qui 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).

Evolution du montant des redevances depuis 2012 *(en K€)*

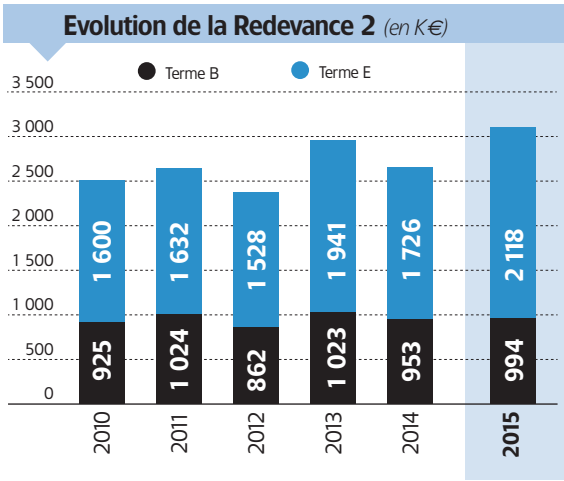
	2012	2013	2014	**2015**
Redevance 1	768	785	794	**802**
Redevance 2	2 390	2 973	2 679	**3 112**

Evolution de la Redevance 1 *(en K€)*



Le niveau de la Redevance 1 ou redevance de « fonctionnement » versée au concessionnaire à l'autorité concédante progresse chaque année de 1 % pour atteindre 802 k€ en 2015.

Evolution de la Redevance 2 *(en K€)*



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

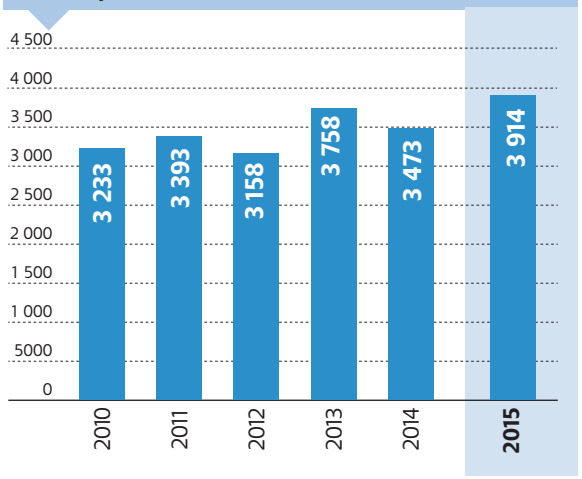
Le montant versé par le concessionnaire au titre de la **Redevance R2** ou redevance « d'investissement » 2015 s'élève à **3 112 k€**. Ce montant est en augmentation de 16 % par rapport au montant versé en 2014.

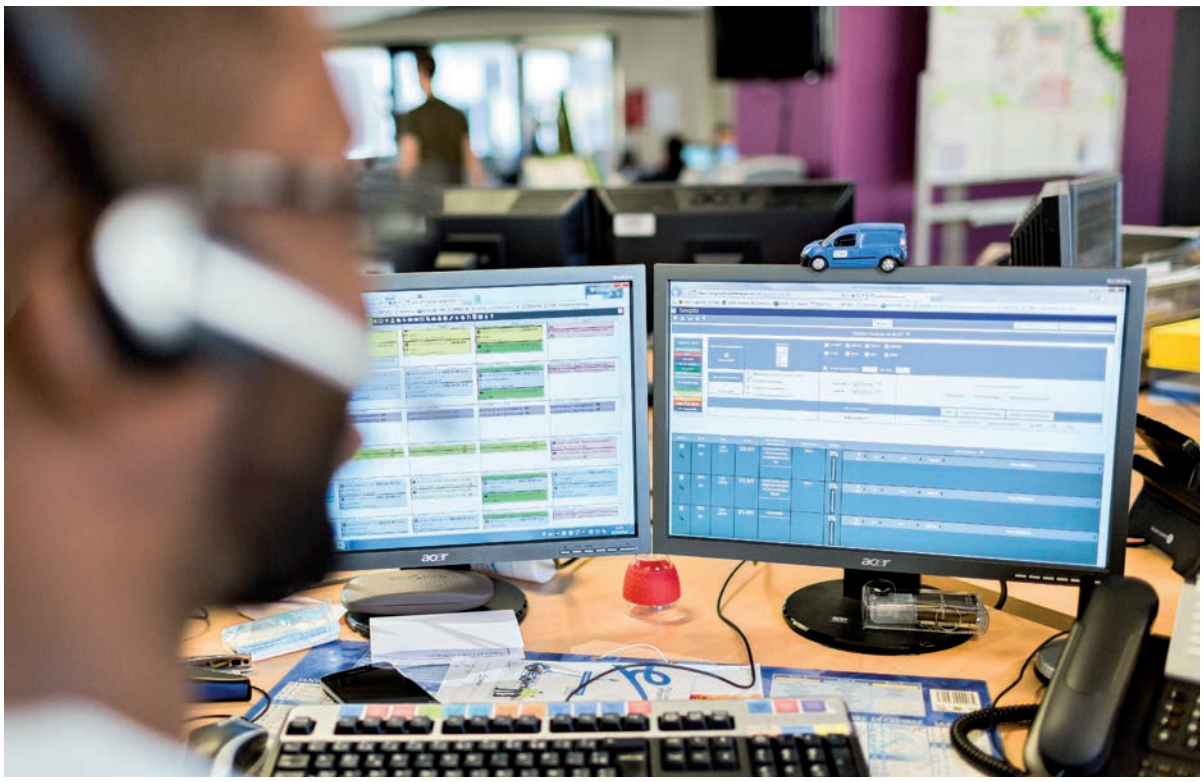
La redevance R2 2015 est versée par le concessionnaire à l'autorité concédante sur la base de projets d'enfouissements de réseau basse tension et d'éclairage public réalisés sous la maitrise d'ouvrage des collectivités et mandatés en 2013 (en année n-2).

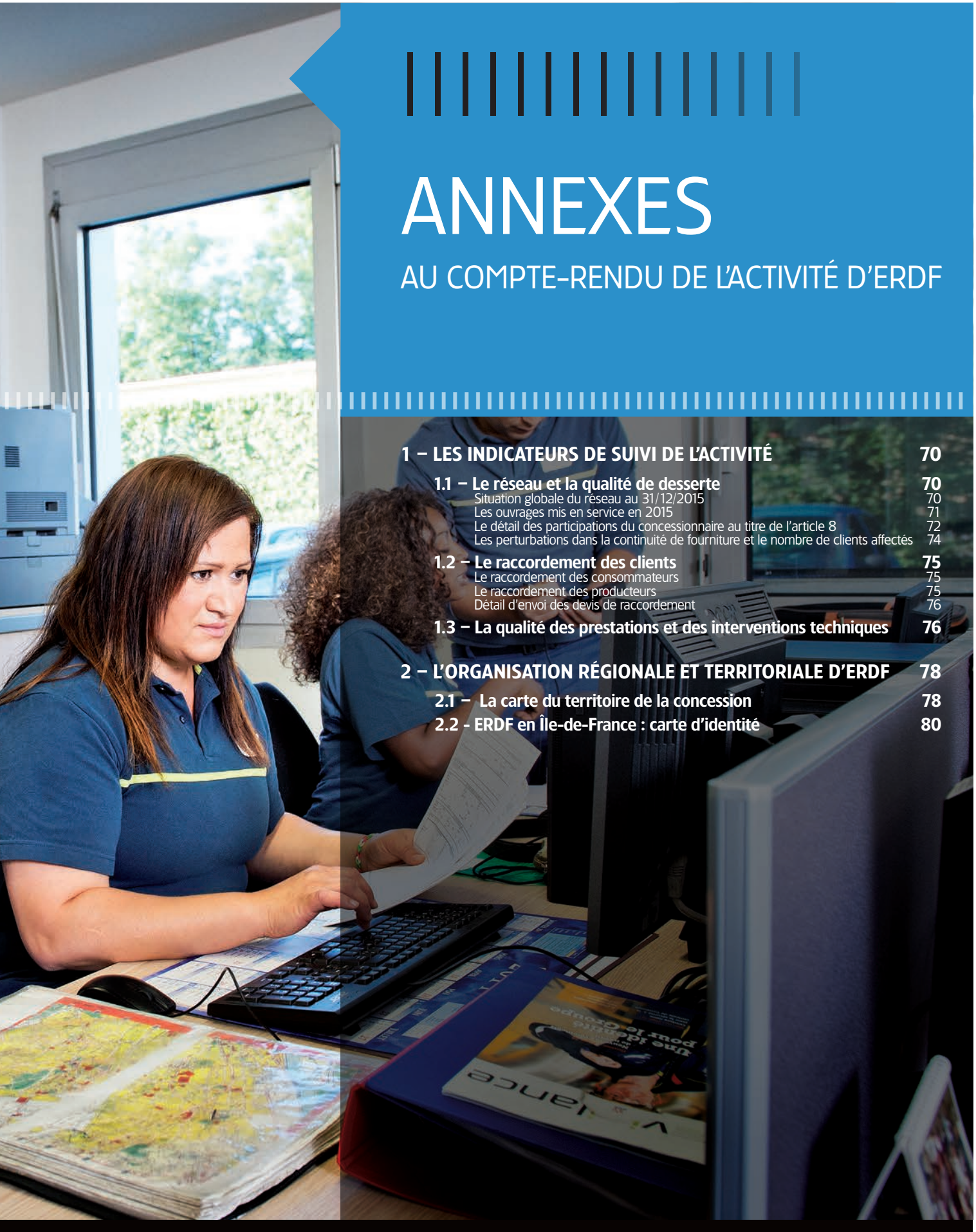
Si le montant alloué aux travaux d'enfouissement de réseaux correspondant à la composante « B ou travaux d'enfouissement » était sensiblement identique en 2013 qu'en 2012 (994 k€ mandatés pour l'année 2013 contre 953 ke pour 2012), les travaux réalisés par certaines collectivités adhérentes sur le réseau d'éclairage public ont induit une hausse sensible de la composante « E ou éclairage public » de plus de 20 % (2 118 ke contre 1 726 k€) et donc de la redevance R2 2015 par rapport à la redevance R2 2014.

Le niveau de redevance annuelle de concession versé par le concessionnaire à l'autorité concédante poursuit son évolution progressive et atteint en 2015 son plus haut niveau depuis 2010, comme l'illustre la courbe ci-dessous.

Total Redevances versées (R1 + R2) depuis 2010 *(en K€)*







ANNEXES

AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF

1 – LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ 70

1.1 – Le réseau et la qualité de desserte 70
Situation globale du réseau au 31/12/2015 70
Les ouvrages mis en service en 2015 71
Le détail des participations du concessionnaire au titre de l'article 8 72
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés 74

1.2 – Le raccordement des clients 75
Le raccordement des consommateurs 75
Le raccordement des producteurs 75
Détail d'envoi des devis de raccordement 76

1.3 – La qualité des prestations et des interventions techniques 76

2 – L'ORGANISATION RÉGIONALE ET TERRITORIALE D'ERDF 78

2.1 – La carte du territoire de la concession 78

2.2 - ERDF en Île-de-France : carte d'identité 80

1 Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 – Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau concédé au 31/12/2015

Patrimoine concédé au 31/12/2015

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation 2014/2015
Postes Distribution Publique (yc mixtes et de répartition)*	4 369	4 455	4 478	4 520	4 556	4 627	1,56 %
Réseau Haute Tension A *(km)*	3 492	3 537	3 550	3 588	3 609	3 698	2,47 %
Dont réseau HTA aérien *(km)*	17	17	14	13	13	13	0,00 %
Réseau Basse Tension *(km)*	4 797	4 890	4 919	4 941	4 963	5 062	1,99 %
Dont réseau BT aérien *(km)*	1 384	1 386	1 362	1 341	1 317	1 324	0,53 %
Dont réseau BT aérien nu *(km)*	609	605	591	579	567	568	0,18 %
Dont réseau BT aérien nu faible *(km)*	8	8	8	7	7	7	0,00 %
% de réseau aérien / réseau total	16,90	16,65	16,24	15,88	15,52	15,26	- 0,25 %

** Y compris postes mixtes (rassemblement dans un même génie civil d'un poste de distribution publique et d'un poste client) et postes de répartition (postes sans transformateur mais avec des organes de coupure sur le réseau HTA)*

Avec en détails :

Réseau HTA *(en km)*

	2014	**2015**
Réseau souterrain	3 596	**3 685**
Réseau aérien	13	**13**
Total réseau HTA	3 609	**3 698**
Taux d'enfouissement HTA	**99,6 %**	**99,6 %**

Postes HTA/BT *(en nb)*

	2014	**2015**
Postes situés dans une commune rurale*	0	**0**
Postes situés dans une commune urbaine*	4 556	**4 627**
Total postes HTA/BT	**4 556**	**4 627**

**Au sens de la classification INSEE de la commune. Par ailleurs, le sous total « Dont autres postes » comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble.*

Réseau BT *(en km)*

	2014	**2015**
Réseau souterrain	3 646	**3 738**
Réseau aérien	1 317	**1 324**
Dont réseau torsadé	750	756
Dont réseau aérien nu	567	568
Dont fils nus de faibles sections	7	7
Total réseau BT	**4 963**	**5 062**
Taux d'enfouissement BT	**73,5 %**	**73,8 %**

Départs alimentant la concession *(en km)*

	2014	**2015**
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs	**18**	**18**

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

Ouvrages par tranche d'âge
(en km ou en nb de postes))

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	499	567	**357**
≥ 10 ans et < 20 ans	582	606	**374**
≥ 20 ans et < 30 ans	1 048	1 394	**909**
≥ 30 ans et < 40 ans	634	266	**719**
≥ 40 ans	935	2 229	**2 268**
	3 698	**5 062**	**4 627**

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

Les ouvrages mis en service en 2015

En 2015, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Linéaires de réseau HTA mises en service *(en m)*

	2014	**2015**
Souterrain	51 653	**45 931**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	0	**0**
Total	**51 653**	**45 931**
Dont pour information		
Extension	20 413	11 929
Renouvellement* et renforcement	31 240	34 002

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

Linéaires de réseau BT mises en service *(en m)*

	2014	**2015**
Souterrain	36 691	**39 175**
Torsadé	1 058	**1 968**
Aérien nu	0	**112**
Total	**37 749**	**41 255**
Dont pour information		
Extension	28 523	27 575
Renouvellement* et renforcement	9 226	13680

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

Le détail des participations du concessionnaire aux travaux article 8 sous maitrise d'ouvrage du Sigeif

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des versements du concessionnaire réalisés en 2015 au titre de l'enfouissement des réseaux.

Versements du concessionnaire réalisés en 2015

Commune	Montant article 8 *(en €)*
Aulnay-sous-Bois	24 071
Chemin du Moulin de la Ville	24 071
Bois d'Arcy	30 590
Rue Paul Vaillant Couturier	30 590
Boissy-Saint-Leger	96 409
Rues Royales et Closeau	51 912
Avenue Louis Wallé	44 496
Carrieres-sur-Seine	162 254
Avenue Jean-Jacques Rousseau	63 059
Rue de Bezons	24 760
Rue Gabriel Péri	34 966
Rue Gabriel Péri (T2)	39 467
Chatou	81 406
Avenue Paul DOUMER	20 677
Rue du Général Leclerc	19 442
Rue Jean Moulin	20 618
Rues des Ecoles et de l'Abbé BORREAU	20 666
Chaville	357 784
Quartier Castel	56 976
Quartier Jean-Jaurès	38 447
Quartier Mortes Fontaines	58 648
Quartier Pasteur	53 278
Rues Guilleminot, M. Boudet, Allée L. Vincent & Sente de la France	132 409
Sente des Châtres Sacs	18 023
Chelles	24 269
Avenue des Sciences	10 591
Rue du Tir	13 677
Croissy-sur-Seine	43 406
Grande Rue T2	43 406
Fontenay le Fleury	31 876
Rue Santos Dumont	31 876
Garches	17 280
Grande Rue	7 474
Rue du Docteur Debat	9 805
La Celle-Saint-Cloud	44 523
Avenue de l'Abreuvoir et du Maréchal de Lattre de Tassigny	44 522

Commune	Montant article 8 *(en €)*
Le Chesnay	67 484
Rue des deux Cousins	34 837
Rue Julien POUPINET	32 645
Le Vesinet	31 637
Avenue Horace VERNET	31 637
Llmeil Brevannes	25 468
Rue Pasteur	25 467
Maisons-Laffitte	90 111
Avenue Saint-Germain	75 249
Rue Etienne Perroux et Rue du Chemin Vert	14 861
MArolles en Brie	7 978
RN 19	7 978
Meudon	159 576
Avenue Auguste Rodin et Sentier des Brillants	28 952
Boulevard des Nations-Unies	30 122
Rue Alexandre Guilmant	21 149
Rue des Sorrières	37 332
Rue Monge	14 092
Rue RUSHMOOR	16 730
Sentier de la Belgique	11 196
Mitry Mory	35 013
Route NEUVE	303
Rue Paul Vaillant Couturier	34 710
Montesson	12 788
Rue Jean-Claude BEZANIER	12 787
Orsay	91 690
Rue de Chartres	91 689
Rueil Malmaison	207 823
Avenue Beau Site	43 095
Avenue Lavoisier	53 547
Plateau et Val d'Or	23 235
Rue Eugène SUE	11 219
Rues des Houtraits, Chateaubriand et de la Bruyère	76 724

Versements du concessionnaire réalisés en 2015 (suite)

Commune	Montant article 8 (en €)
Saint-Cyr-l'École	63 009
Rue Sampaix	21 392
Rue Mansart	34 335
Rue Roger Henry	7 281
Sevran	43 072
Avenue Victor Hugo	43 072
Sèvres	119 343
Escalier du Parc	16 423
Rue Blaise Pascal	17 704
Rue Chamfleury et Passage Tillet	40 039
Rue Nungesser et Coli	33 729
Rue Riocreux	11 446
Vaucresson	104 022
Avenue du Clos Toutain & Avenue Théry	56 760
Allée du Butard	47 261

Commune	Montant article 8 (en €)
Vaujours	53 915
Allée des Sablons	53 914
Versailles	75 693
Rue de l'étang	75 693
Ville d'Avray	94 192
Rue de la Côte d'Argent et Rue de la Sablière	33 056
Rue de Versailles	10 197
Rue Legeay	50 937
Viroflay	72 813
Rue Robert Cahen	5 610
Avenue Gaston Boissier	8 391
Rue du Lieutenant Colonel Le Sabazec	58 811
Wissous	28 882
Rue des Acacias	28 881
Total général	**2 298 378**

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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents

	2014	**2015**
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,6	**6,3**
Dont réseau aérien	0,1	0,1
Dont réseau souterrain	3,6	5,4
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	8,4	**12,1**
Dont réseau aérien	1,7	2,1
Dont réseau souterrain	4,0	6,5
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> à 3 min.)	646	862
Brèves (de 1s à 3 min.)	263	388

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux

	2014	**2015**
Nombre de coupures pour travaux	297	**423**
Nombre sur réseau BT	238	389
Nombre sur réseau HTA	59	34

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT affectés par ces perturbations

	2014	**2015**
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	16	**912**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	611
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	16	**912**
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	6 202	**4 741**
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	23 284	**36 535**
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	5 628	10 220
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	5 841	**10 776**

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

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures

	2014	**2015**
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	0,4	**0,7**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,5	**0,6**

1.2 – Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

Au niveau national, la baisse continue de l'activité, observée ces dernières années, s'est poursuivie en 2015 mais toutefois, de façon moins marquée (– 6 % contre – 8 % en 2014). La diminution du nombre des demandes de permis de construire en est le principal facteur. Les perspectives de l'année 2016 ne permettent pas d'envisager un redressement de cette activité, qui est directement corrélée à la dynamique de construction de logements neufs.

Au périmètre de la région Île-de-France et plus particulièrement à l'échelle de votre concession, la tendance est à l'inverse de ce qui est constaté au niveau national avec une dynamique toujours forte des raccordements. Le nombre de raccordements réalisés en 2015 sur le réseau Basse Tension et pour de faibles puissances est en augmentation (+ 4,5 %) et concerne notamment les raccordements de logements individuels ne nécessitant pas d'adaptation du réseau (+ 9,5 %).

Nombre de raccordements neufs réalisés

	2014	**2015**
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 083	**1 132**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	811	888
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	1	2
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	271	242
En BT et de puissance comprise entre	8,4	**12,1**
En HTA	21	**17**

Le raccordement des producteurs

Pour ces clients, la baisse d'activité enregistrée au niveau national ces dernières années se poursuit. Le nombre de raccordements d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 21 % par rapport à 2014, avec 13 387 mises en service réalisées en 2015.

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

Raccordements-d'installations de production individuelles neuves réalisés

	2014	**2015**
Raccordements sans adaptation de réseau	71	**37**
Raccordements avec adaptation de réseau	2	**0**

En Île-de-France le raccordement des petits producteurs, de puissance inférieure à 36 kVA, est une activité très marginale qui ne représente que 3 % du volume de raccordements de production individuelle d'ERDF au niveau national.

Délai d'envoi des devis de raccordement

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

En 2015 et au niveau national, le délai moyen constaté pour l'ensemble de ces raccordements est de 24 jours ouvrés du fait de la généralisation de l'anticipation des demandes de raccordements dès la délivrance des permis de construire, contre 27 jours en 2014.

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

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

Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)

	2014	**2015**
Taux de devis envoyés dans les délais *(en %)*	55,3	**33,6**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours ouvrés)*	15	**28**

Producteurs BT de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)

	2014	**2015**
Taux de devis envoyés dans les délais *(en %)*	97,2	**73,5**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	11	**29**

1.3 – La qualité des 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.

La qualité des prestations techniques à travers celles prises comme indicateur ci-dessous continue de progresser.

Prestations et interventions techniques - Région Île-de-France *(en %)*

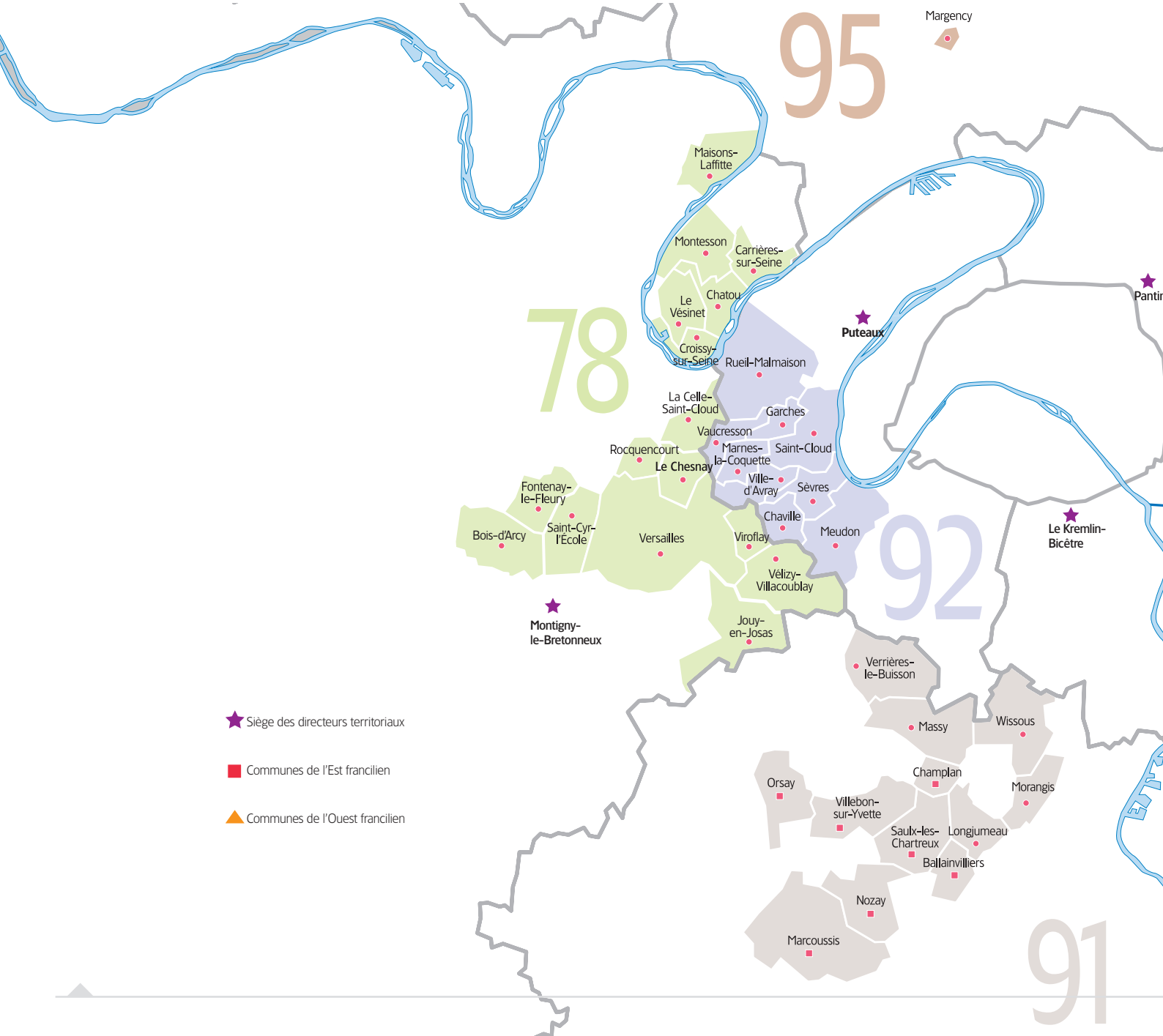
	2014	**2015**
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	97,5	**97,6**
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,4	**99,5**

Qualité de la prestation de relève des compteurs Basse Tension - Région Île-de-France

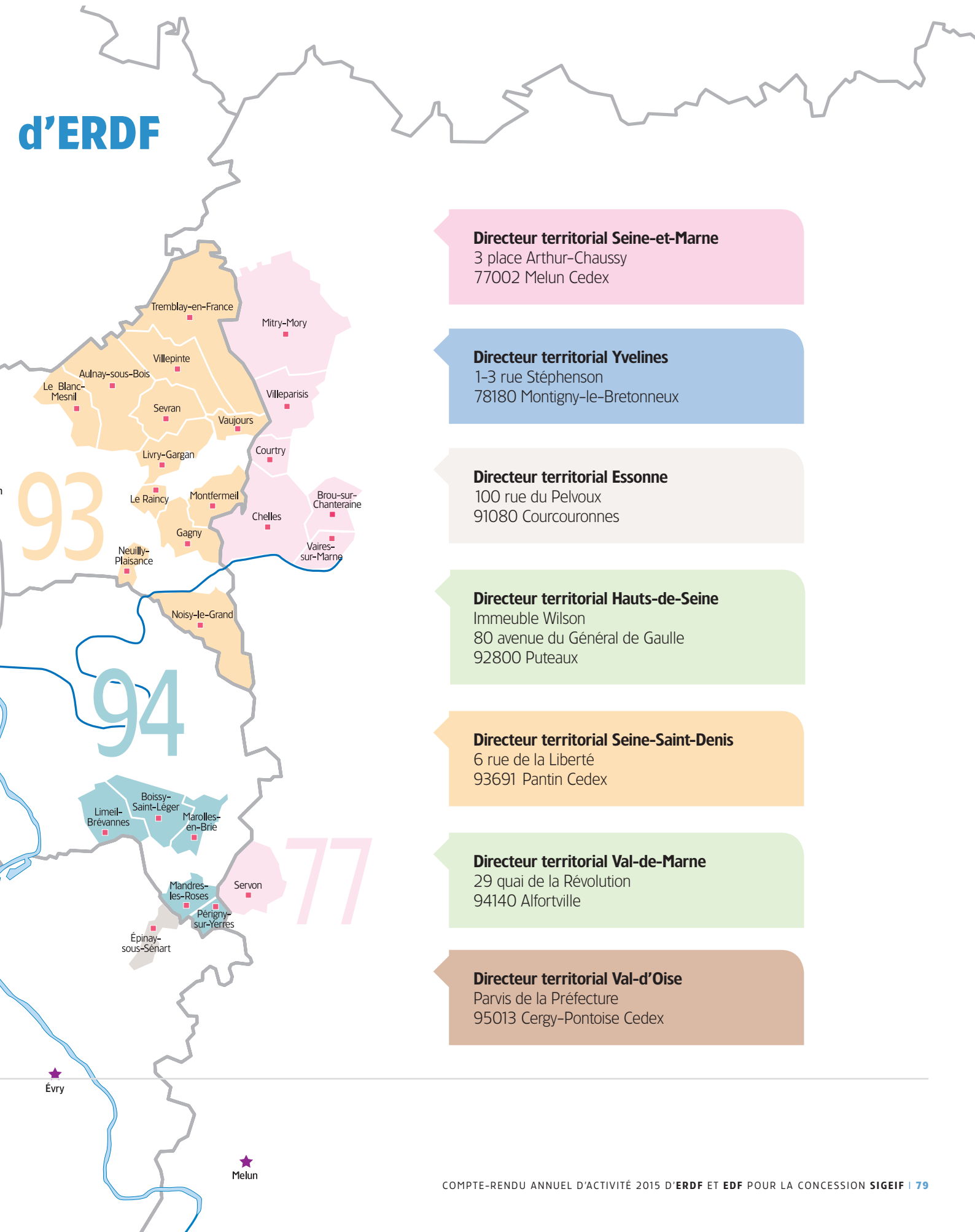
	2014	**2015**
Proportion de compteurs accessibles à la relève *(en %)*	53,76	**53,20**
Nombre de clients avec téléreport	127 970	**137 308**
Taux de compteurs avec absence du client *(en %)*	5,25	**5,35**
Taux de compteurs sans relevé physique ou communication par le client *(en %)*	3,35	**3,33**

2 L'organisation régionale et territoriale

1 - La carte du territoire de la concession



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 du 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
94140 Alfortville

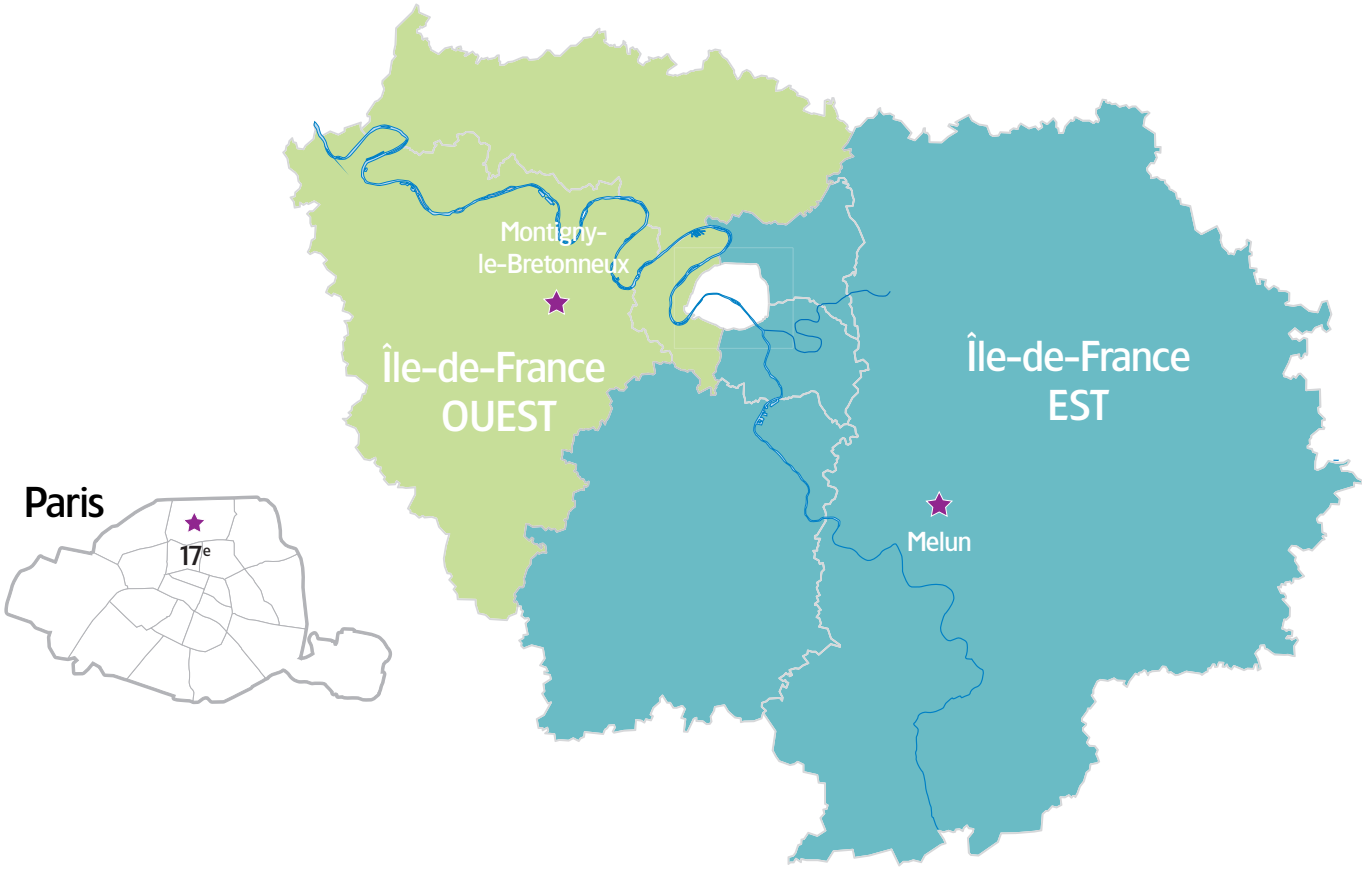
Directeur territorial Val-d'Oise
Parvis de la Préfecture
95013 Cergy-Pontoise Cedex

2 - ERDF en Île-de-France : carte d'identité

Avec 12 000 km² de superficie et plus de 11,9 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 1 281 communes de la région.

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 8 201 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.

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 2,2 millions de clients particuliers (35 % des clients de l'Île-de-France) et plus de 33 000 entreprises, dont la moitié du CAC 40. Ce territoire compte 455 communes.

www.enedis.fr

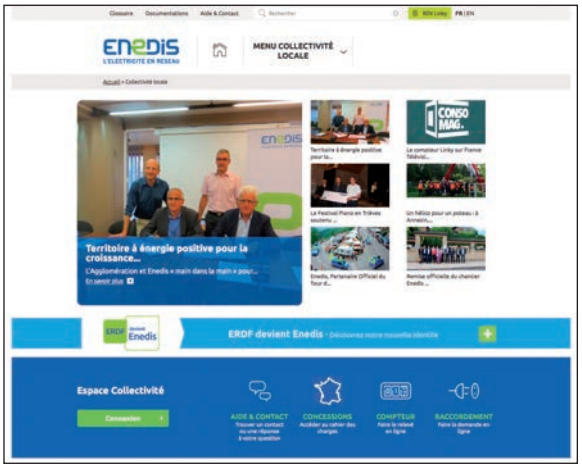
Le site internet du distributeur : « À chacun son espace »

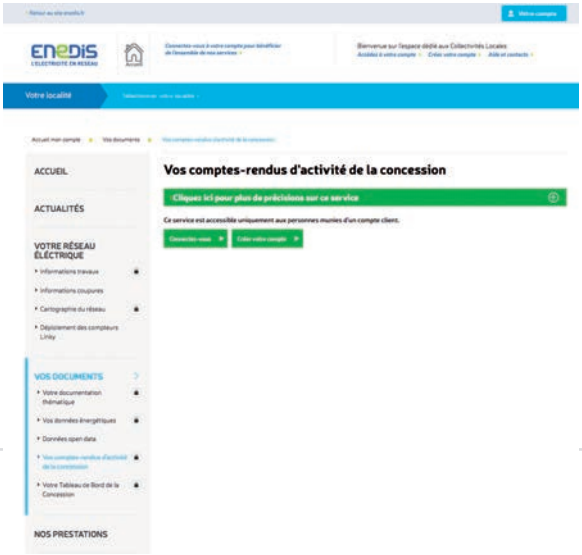
Le site internet du distributeur est un véritable outil au service de tous les utilisateurs des réseaux de distribution et acteurs du marché : entreprises, professionnels, collectivités locales, particuliers, fournisseurs d'électricité, responsables d'équilibres, producteurs d'électricité, installateurs,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





e.quilibre
ACCUEIL
CONSOMMATION
HEURES CREUSES
ÉQUIPEMENTS
ÉCO-GESTES
BILANS
DOSSIER
La consommation des foyers français
SUIVRE MA CONSO
DÉCOUVRIR LES ÉQUIPEMENTS ÉNERGIVORES
CHAUFFAGE
CHOISIR MES ÉCO-GESTES
CONSULTER MES BILANS

B

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF

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

B.1 FAITS MARQUANTS 2015 ET PERSPECTIVES 2016 **84**

B.1.1 Les faits marquants 2015 84

B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016 90

B.2 LES CLIENTS DE LA CONCESSION **93**

B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente 93

B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession 95

B.3 LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX CLIENTS **98**

B.3.1 La satisfaction des clients 98

B.3.2 Les Conditions Générales de Vente 101

B.3.3 La relation avec les clients 103

B.3.4 Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation 105

B.3.5 La facturation 107

B.3.6 Le traitement des réclamations 109

B.4 LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF **112**

B.4.1 L'aide au paiement 115

B.4.2 L'accompagnement social des clients 117

B.4.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat 120

B.4.4 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité 122

B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016

B.1.1 – Les faits marquants 2015

La relation avec les autorités concédantes

Une délégation de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) conduite par son président, le sénateur Xavier Pintat, a visité Smart Electric Lyon à l'invitation de Jean-Pierre Frémont, Directeur du Marché Collectivités d'EDF.

Smart Electric Lyon est un grand programme collaboratif réunissant une vingtaine de partenaires pour tester « grandeur nature » des solutions permettant aux clients aux TRV de mieux connaître et comprendre leur consommation d'énergie et d'agir pour la réduire.

Xavier Pintat et Jean-Pierre Frémont entourés des participants à la journée d'échanges du 5 novembre 2015.

EDF accompagne les collectivités en déclinant des partenariats renforcés sur le territoire

Médiation : une relation privilégiée et historique

En présence du Premier ministre Manuel Valls et de l'ensemble des partenaires membres de l'Union Nationale des PIMMS, **les PIMMS** (Points Information Médiation Multi Services) **ont fêté en 2015 leurs 20 ans** d'engagement au service des territoires et des clients aux TRV en situation de précarité.

Le Premier ministre avec Sylvie Jéhanno, Directrice du Marché « Clients Particuliers » d'EDF, Présidente en exercice de l'Union Nationale des PIMMS, le 7 novembre 2015 à Evry (Essonne).

En Île-de-France, EDF est particulièrement impliqué dans les PIMMS avec une présence dans 15 structures présentes dans les différents départements. Ces entités ont un rôle majeur dans l'accompagnement des familles en situation de précarité énergétique.

EDF aux côtés des bailleurs sociaux

Du 22 au 24 septembre 2015, EDF Collectivités était présent au congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH). Plus de 10 000 personnes étaient attendues au 76e congrès de l'USH : bailleurs sociaux, élus, professionnels de l'habitat, industriels et médias s'y sont retrouvés pour échanger autour de la politique du logement et de l'habitat social.

Au programme sur le stand EDF : signatures de conventions, de conférences et d'animations autour des économies d'énergies

En Île-de-France, EDF est engagé auprès des bailleurs sociaux, en les accompagnant dans la réduction de la facture énergétique de leurs locataires.

Au côté du bailleur social LogiRep, les équipes d'EDF s'investissent au sein d'un projet européen nommé « TRIME » déployé dans 5 pays. L'objectif est de former, parmi les locataires, des eco-ambassadeurs qui feront la promotion des écogestes et usages rationnels des énergies.

Le 23 septembre, Jean-Pierre Frémont, Directeur du Marché « Collectivités » d'EDF, et Christian Guiganti, Directeur Général de LogiRep, signent la convention de partenariat « TRIME ».

« Hapi Box », un nouvel outil pédagogique au service des familles

Les visiteurs du congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) ont pu assister sur le stand EDF à une présentation de la « Hapi Box », un outil pédagogique permettant aux travailleurs sociaux d'animer des « ateliers écogestes » auprès des familles.

Cette maquette ludique fait le lien avec le container « HAPI » (HAbitat Pédagogique Itinérant), un espace recréant un appartement et les situations que l'on rencontre habituellement en matière de consommation d'énergie.

Le Groupe EDF engagé en faveur de l'emploi et de la formation sur le territoire

Employeur de référence de la région Île-de-France, le Groupe investit dans la formation de ses collaborateurs, dès leur recrutement et tout au long de leur carrière. Acteur de la cité, il contribue activement à l'insertion professionnelle des jeunes en partenariat avec les collectivités locales, l'Éducation nationale et les associations.

Un acteur francilien majeur de l'emploi

En intégrant les principales filiales, le Groupe EDF en Île-de-France compte plus de 25 000 salariés, soit un quart des effectifs du Groupe en France. Ses activités génèrent près de 30 000 emplois indirects.

Sont accueillis dans la région : des activités techniques, les fonctions centrales du Groupe en France et la quasi totalité de ses ressources en Recherche & Développement.

EDF contribue ainsi au rayonnement international de la Région avec l'installation, à Saclay, d'EDF Lab centre majeur de R&D et de formation en Europe, vitrine de l'innovation.

Des parcours professionnels diversifiés et enrichissants

Le Groupe EDF se place dans le top 5 des entreprises qui recrutent en France. Pour soutenir son projet industriel et accompagner les activités associées aux grands projets urbains, notamment ceux liés au Grand Paris, le Groupe maintient ses recrutements à haut niveau et embauche du CAP à Bac+5 et dans tous les métiers (production, commerce, activités de réseau portées par les filiales indépendantes RTE et ERDF). Un important effort de formation accompagne ce mouvement.

Plus d'infos sur les métiers et les offres d'emplois, d'alternance et de stages sur www.edf recrute.com

EDF fait confiance aux jeunes : une opportunité, l'insertion professionnelle et l'alternance

EDF fait le choix de l'alternance, garantissant aux jeunes ou aux personnes éloignées de l'emploi une formation complète associant la théorie et l'opérationnel. 5 000 tuteurs accompagnent ainsi la formation des jeunes en entreprise et créent un lien avec les apports scolaires.

Le CFA des métiers de l'énergie forme depuis 2011 les alternants aux métiers du Groupe, via des partenariats avec neuf établissements franciliens.

Il permet aux jeunes de développer une expérience professionnelle valorisante et d'acquérir un diplôme à l'issue de cette formation.

EDF et la diversité : le meilleur de chacun

Quels que soient ses origines, sa religion, son genre ou son handicap, chaque collaborateur est une richesse pour le Groupe.

Les accords Handicap conclus en 2013 à EDF et ERDF mettent l'accent sur les conditions favorisant l'égalité des chances durant la vie professionnelle, et l'évolution des mentalités.

Pour l'intégration professionnelle et sociale des jeunes éloignés de l'emploi

Fidèle à ses valeurs, le groupe EDF met en œuvre des actions concrètes avec l'Education nationale et soutient des associations qui agissent pour la formation et l'accompagnement des jeunes vers l'emploi.

L'association « 100 chances-100 emplois » aide les jeunes des Zones Urbaines Sensibles (ZUS) à accéder au monde professionnel, mais aussi « Entreprendre pour Apprendre » qui permet aux collégiens et lycéens de développer leur talent d'entrepreneur, ou encore « Énergie Jeunes » qui lutte contre le décrochage scolaire des collégiens en organisant des rencontres en classe avec des salariés d'entreprise.

Pour l'égalité entre hommes et femmes

En région Francilienne, les femmes représentent 33 % des effectifs du Groupe. L'égalité salariale est une réalité et EDF met en place des actions favorisant leur promotion aux fonctions de management et de direction, mais aussi des actions de développement pour la mixité dans les métiers techniques.

Avec les Rectorats de Paris, Versailles et Créteil et les associations partenaires, le Groupe sensibilise les collégiennes, lycéennes et étudiantes aux métiers scientifiques et techniques. 80 marraines EDF se mobilisent ainsi à travers toute la France avec l'association ***« Elles bougent ».***

EDF et le Fonds «Agir pour l'Emploi» (FAPE)

Cette initiative solidaire et participative du groupe EDF et des organisations syndicales, s'inscrit dans le cadre de la politique de mécénat du Groupe en faveur de la solidarité. Fidèle à ses valeurs de service public, EDF contribue à l'emploi et l'insertion de personnes en difficultés. Les fonds proviennent de dons faits par plus de 14 000 salariés et retraités du Groupe et d'un abondement des entreprises équivalent à 200 % des dons individuels.

28 projets franciliens ont été soutenus en 2015 pour un montant global de 307 000 € participant ainsi à la création et la consolidation de 509 emplois. Pour plus de détails, voir le site *http://fape-edf.fr/*

Des exemples de réussite de projets :

- Des fleurs pour l'insertion, FLEURS DE COCAGNE à AVRAINVILLE (91)

  En février 2014, le chantier d'insertion Paris Cocagne situé à Magny-les-Hameaux (78), a décidé de créer « Fleurs de Cocagne » à Avrainville. Comme les légumes, les fleurs peuvent être produites localement, vendues en circuit court, et favoriser ainsi l'insertion des personnes en difficulté.

  Ce projet a permis l'embauche de 33 salariés (8 ETP) dont 26 en insertion.

- Cohésion dans le quartier, RQ DE PIERREFITTE - RAPIDE à PIERREFITTE-SUR-SEINE (93)

  La Régie de quartier de Pierrefitte, créée en 2009 sous statut associatif, propose divers services : nettoyage de parties communes et voirie, remplacement de gardiens... Elle emploie 19 salariés (16 ETP) dont 15 en insertion.

Le Fape EDF leur a accordé un soutien de 21 000 €.

- Agir pour une dynamique territoriale, INITIATIVES 77 à MELUN (77)

  Créée en avril 1991, elle a pour vocation la mise en place de dispositifs d'aides à la recherche et la reprise d'emplois dans le secteur marchand mais aussi de développement de compétences. Depuis 1993, elle porte des chantiers d'insertion dans le secteur du bâtiment et des espaces verts. Ils sont 411 salariés (153 ETP) dont 369 en insertion et seront rejoints par 59 nouveaux salariés d'ici à trois ans.

  Le FAPE EDF a accordé une aide de 10 000 € pour cofinancer les équipements de protections individuelles et les matériels de chantier devenus obsolètes.

Des actions en faveur de la maîtrise de la demande en énergie

Lancement d' « e.quilibre » au printemps 2015

e.quilibre est un nouvel outil digital proposé par EDF qui permet aux clients de la concession de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et de piloter leur budget d'électricité.

Disponible 24H/24, il permet un suivi détaillé et personnalisé des consommations. Le CRAC présente cette solution digitale au chapitre B.3.4.

Patrick Bayle, Directeur des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité d'EDF sur le plateau du T'chat

EDF engagée dans la qualité de la relation client sur le territoire

Un dialogue ouvert avec les associations de consommateurs

Les associations de consommateurs « t'chattent » avec EDF

Le 15 septembre 2015, EDF a organisé pour la première fois un « T'Chat conso » avec les associations de consommateurs. Objectif : répondre à leurs préoccupations et maintenir une relation de qualité.

Le T'Chat permet au service consommateur d'EDF d'apporter un complément d'échanges aux réunions physiques organisées avec les associations de consommateurs en interrogeant des experts.

Il permet également de conserver l'interactivité des échanges sur un format Web, de limiter les déplacements et donc les émissions de CO_2.

Cet évènement a remporté un vif succès avec plus de 280 connexions d'associations de consommateurs.

EDF partenaire des associations de consommation

2 juin 2015 : Réunion semestrielle des associations de consommateurs.

21 associations de consommateurs franciliennes ont eu l'opportunité de se retrouver au showroom d'ERDF, espace conçu à la fois comme un lieu pédagogique et d'expérimentation des possibilités offertes par le nouveau compteur électrique « Linky ».

Au-delà du remplacement d'un simple compteur, les associations ont pu aborder différentes questions liées aux enjeux énergétiques et environnementaux pour les décennies à venir.

La seconde partie de la matinée a été consacré aux questions relatives à « la relation clients » en lien avec le traitement des réclamations dit « de niveau 1 et 2 » ainsi que les différents recours possibles pour les clients. Des échanges ont eu lieu sur le rapport de la médiation EDF 2014 qui venait de paraître en avril.

15 décembre 2015 : Réunion semestrielle des associations de consommateurs.

18 associations franciliennes étaient présentes sur le site du Centre de Relation Client d'Avron dans le 20e arrondissement de Paris.

Au cœur des discussions plusieurs sujets ont largement été évoqués: le déploiement du compteur Linky, le projet Smart, la démonstration de nouvelles fonctionnalités, les évolutions des tarifs sociaux. La journée s'est clôturée avec l'équipe solidarité d'EDF Île-de-France qui a pu présenter le dispositif des « chèques énergie » qui sera amené à prendre la suite des tarifs sociaux.

Les centres de relation clients d'EDF mobilisés

« Journées Découvertes » dans les Centres de Relation Clients

Pour la troisième année consécutive, EDF a organisé pour ses clients « Particuliers », des « Journées Découvertes » dans ses Centres de Relation Clients (CRC).

Dans le cadre de la semaine de « La Relation Client en fête » organisée du 2 au 9 octobre 2015 par l'Association Française de la Relation Clients (AFRC) avec le soutien d'EDF, quarante CRC d'EDF ont ouvert leurs portes partout en France, pour faire découvrir à un large public, les coulisses de la relation client à EDF.

Michèle Berthy, Maire de Montmorency accueillie lors de sa visite du CRC par l'équipe d'EDF

Le thème de l'édition 2015 a été : « La révolution client dans un monde connecté et collaboratif. » Pendant plus d'une semaine, près de 70 manifestations ont été proposées sur l'ensemble du territoire : visites de centres d'appels, ateliers, tables rondes, doubles écoutes, et nombreuses festivités.

Qu'il s'agisse de visite des familles, de partenaires RH comme les agences d'intérim ou les Centres de Formation pour Apprentis (CFA), pour faire découvrir sur le terrain les exigences de la Relation Client à EDF aux enfants des salariés comme aux futurs apprentis ou intérimaires et à nos élus, les CRC d'Île-de-France ont largement ouvert leurs portes.

Au CRC de Montmartre, les enfants des salariés ont pu découvrir le métier de leurs parents.

« Engagements citoyens » dans les Centres de Relation Clients

Les salariés des Centres de Relation Clients d'EDF participent régulièrement à des événements sportifs solidaires. Engagés, ils participent volontiers à des actions qui allient à la fois performance physique et solidarité. Ainsi à l'occasion du Téléthon, les CRC ont organisés des challenges commerciaux dont une partie des recettes a été reversé à l'organisation.

En 2015, les femmes des CRC d'Île-de-France ont couru « la Parisienne », une course de 6 km dédiée à la recherche contre le cancer du sein. Elles ont renouvelé l'expérience avec leurs collègues masculins, lors de la course « Odyssea » de 5 et 10 km, dédié à la même cause. Une belle illustration des valeurs du Groupe EDF que sont le respect, la responsabilité et la solidarité.

Des salariés de Noisy-le-Grand ont organisé une vente de gâteaux pour les salariés du site et reversé la recette pour le Téléthon.

Nous les retrouvons lors de la course « Odyssea » le 4 octobre 2015

B.1.2 – Les perspectives et enjeux pour 2016

EDF accompagne tous ses clients concernés par le déploiement du compteur Linky™ assuré par ERDF

Afin d'accompagner au mieux ses clients concernés par le déploiement du compteur Linky™ assuré par ERDF, EDF développe ses efforts dans deux directions :

1. l'information des clients,
2. la formation des conseillers clients.

L'information des clients repose sur deux piliers :

- **La mise à disposition sur les espaces digitaux d'EDF** (sites « Particuliers, Entreprises, Collectivités », appli, sites mobiles) **d'informations sur l'arrivée du compteur Linky™** : l'installation, la facture, les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF, sont autant de questions qui trouvent leurs réponses sur ces sites. Ces espaces ont été mis en place en 2015 et vont s'enrichir progressivement en 2016.
- **Un programme relationnel personnalisé, pour accompagner chaque client :** un premier contact avant le changement du compteur, puis un second lorsque le client peut bénéficier de toutes les fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants. Ce programme relationnel concerne aussi bien les clients « Particuliers » que les clients « Entreprises » (comprenant les Professionnels) et les « Collectivités ».

La formation des Conseillers Clients :

Pour que les clients trouvent auprès d'EDF les réponses à leurs questions et leurs demandes, au cours du déploiement, ou après l'installation du compteur Linky™, **EDF forme ses Conseillers Clients aux changements apportés par les compteurs communicants dans la relation avec le fournisseur** :

- **Sur le marché des clients « Particuliers »** : en 2016, les appels des clients sont orientés vers des Conseillers Clients spécialement formés ; en 2016, ce sont jusqu'à 500 conseillers clients qui auront été formés sur le territoire national.
- **Sur le marché des clients « Entreprises » et des clients « Collectivités »** : les Conseillers Clients vont également être formés aux spécificités associées au compteur Linky™.

Enfin, les boutiques EDF sont également préparées à l'arrivée du compteur Linky™. Sur ces sites, formation et communication sont également déployées.

Toutes ces actions sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'ERDF, en charge du déploiement des compteurs communicants.

Avec le compteur Linky™, EDF continue de développer des actions pour aider les clients à faire **des économies d'énergie** : ainsi l'outil **« e.quilibre »** (cf. B.3.4) propose des fonctionnalités plus avancées pour les clients équipés d'un compteur communicant.

Décret « CRAC »

L'article 153-III de la loi TEPCV du 17 août 2015 a prévu un décret venant préciser les informations que les concessionnaires devront communiquer aux autorités concédantes dans les les Comptes-Rendus annuels d'Activité de la Concession (CRAC). La préparation du décret a fait l'objet d'une concertation approfondie de plusieurs mois menée par EDF et ERDF avec la FNCCR, France Urbaine et l'AdCF (Assemblée des Communautés de France).

Le décret entrera en vigueur à compter du prochain CRAC (exercice 2016).

EDF a fait le choix d'anticiper l'entrée en vigueur de ce décret en transmettant, dès cette année, plusieurs indicateurs de qualité de service supplémentaires, qui n'étaient pas jusqu'à présent communiqués dans le cadre du Compte-Rendu annuel d'Activité de la Concession (CRAC).

La modernisation du modèle de cahier des charges de concession

EDF a poursuivi en 2015 les échanges avec les principales associations représentatives des autorités concédantes, la FNCCR, France Urbaine et l'AdCF, en vue de moderniser le modèle national de cahier des charges de concession.

Outre la mise à jour juridique du modèle, l'ambition des parties prenantes porte sur la prise en compte dans les contrats de concession des dispositions introduites par la loi TEPCV du 17 août 2015 qui intéressent le service concédé, en particulier en matière de maîtrise de la demande d'électricité.

La Contribution au Service Public de l'Électricité en 2015

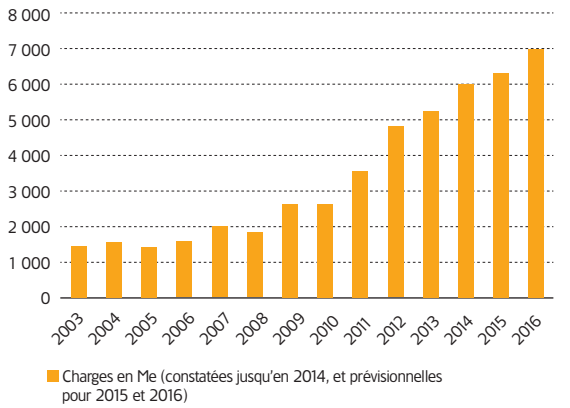
La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise, pour les opérateurs concernés (EDF, ELD), à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts liés aux dispositions sociales, comme notamment le Tarif de Première Nécessité (TPN). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie (MNE). 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 2015 s'établit à 19,5 €/MWh, soit une augmentation de 3 €/MWh de la contribution en vigueur en 2014.

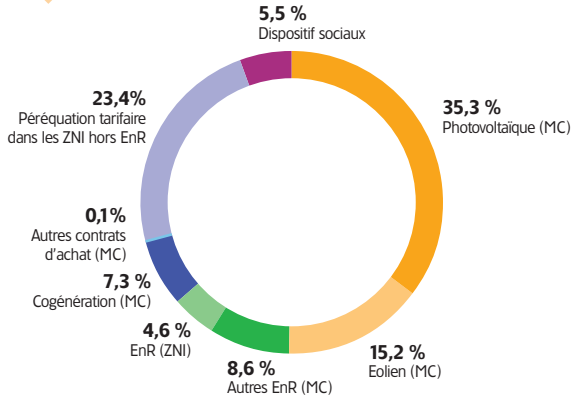
Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2015 (et respectivement pour l'année 2016) sont évaluées par la CRE à 9,3 Md€ (respect. 9,8 Md€), dont 6,3 Md€ (respect. 7,0 Md€) correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2015 (resp. 2016) et environ 3 Md€ (respect. environ 2,8 Md€) à la régularisation de charges des années précédentes et autres frais. Dans sa délibération du 15 octobre 2015, la CRE établit le déficit cumulé de recouvrement depuis 2002 de la société EDF à 5,4 Md€ (au 31 décembre 2014).

Jusqu'en 2010, la péréquation tarifaire générait la majorité des charges. Depuis 2011, le poste « énergies renouvelables » est prépondérant (67 %) majoritairement en raison du fort développement du photovoltaïque (39 % des charges) et, dans une moindre mesure, de l'éolien (17 %).

Évolutions des charges de service public de l'électricité au titre d'une année *(source : CRE)*



Charges de service public prévisionnelles au titre de 2015 *(en % du total : 6,3 Md€)*



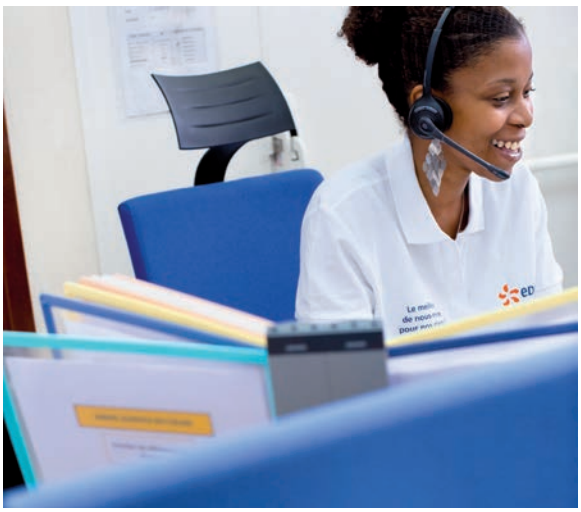
MC : métropole continentale ; ZNI : zones non interconnectées ; EnR : énergies renouvelables (Source : CRE)

La loi de finances rectificative pour 2015 votée en décembre 2015 réforme la CSPE.

Cette contribution, créée par la loi du 3 janvier 2003 dont la constitutionnalité au droit communautaire était de plus en plus contestée, disparaît, remplacée par ce qui était jusqu'à présent la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE), renommée Contribution aux charges de Service Public de l'Électricité (CSPE), et désormais payée par l'ensemble des consommateurs d'électricité dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 250 kVA.

Pour l'année 2016, le taux de la « nouvelle » CSPE est fixé à 22,50 €/MWh, soit une augmentation de 3 euros par rapport au taux de la CSPE existant jusqu'en 2015, conforme à ce qu'aurait été l'augmentation prévue en l'absence de réforme.

Votée chaque année par le Parlement, la « nouvelle » CSPE alimentera le Compte d'Affectation Spéciale (CAS) « Transition énergétique » créé dans le budget de l'État pour financer les mesures de soutien aux énergies renouvelables et à l'effacement de consommation d'électricité ainsi que le déficit de compensation supporté par EDF et désormais légalement reconnu comme dette de l'État. Les autres charges de service public supportées par les opérateurs, qui relevaient de la CSPE en vigueur jusqu'en 2015 (Précarité, péréquation tarifaire dans les ZNI, cogénération, budget du MNE), sont désormais inscrites au sein du programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.



B.2 Les clients de la concession

B.2.1 – Les Tarifs Réglementés de Vente

La définition des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) raccordés au réseau de distribution de la concession.

Les TRV applicables en 2015 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.

Depuis le 1er janvier 2016, les TRV ont été supprimés pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA (cf. infra).

Le choix est ouvert à tous les clients, pour les sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

- de rester ou de retourner aux TRV fixés par les pouvoirs publics (sur simple demande et sans délai, pour les TRV qui peuvent être proposés aux clients) ;
- ou d'exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

Les TRV sont construits selon la méthode dite « par empilement » définie par le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014 modifiant le décret n°2009-975 du 12 août 2009.

*Le niveau des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité est déterminé par l'addition : **du coût de l'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique (ARENH), du coût du complément d'approvisionnement incluant la garantie de capacité, des coûts d'acheminement de l'électricité et des coûts de commercialisation, et d'une rémunération normale de l'activité de fourniture.***

Les TRV sont dits intégrés. Ils incluent la part « Acheminement » correspondant au Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).

Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF fournisseur d'électricité aux TRV.

La part « Acheminement » est reversée par EDF à RTE et ERDF. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

La fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA

En application de la loi NOME du 7 décembre 2010, les bénéficiaires des TRV avaient jusqu'au

31 décembre 2015 pour conclure, pour leur(s) site(s) de puissance souscrite supérieure à 36 kVA, de nouveaux contrats de fourniture au prix de marché proposés par les différents fournisseurs d'énergie, en remplacement de leurs contrats de fourniture aux TRV.

Les chiffres dans le CRAC traduisent dès cette année cette évolution majeure du périmètre de la concession car certains clients ont anticipé l'échéance du 31 décembre 2015.

Il convient de rappeler que les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ne sont pas concernés par la suppression des TRV.

Les mouvements tarifaires 2015

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1er août 2015 en vertu de l'arrêté tarifaire publié au Journal Officiel le 31 juillet 2015 :

- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Bleu « Résidentiels »,
- pas d'évolution pour les Tarifs Bleu « Non Résidentiels »,
- 0,9 % en moyenne pour les Tarifs Jaune,
- 4,0 % en moyenne pour les Tarifs Vert.

Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la méthode de construction des TRV définie dans le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014 (cf. supra).

Cette évolution des TRV comprend l'évolution au 1er août 2015 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et à RTE gestionnaire du réseau de transport d'électricité.

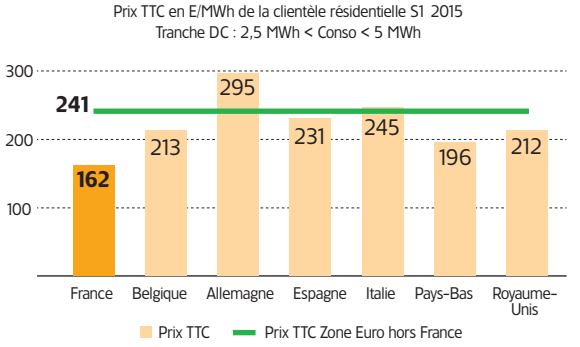
Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

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

- Pour un client « Particulier » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est de 2,5 % HT, soit 1,9 % TTC, ce qui représente 1,2 € TTC par mois.
- Pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu, aucune évolution HT ; seule la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) évolue, avec un impact très faible sur la facture hors TVA.
- Pour l'option Éclairage Public du Tarif Bleu « Professionnel », aucune évolution HT ; seule la CTA évolue, avec un impact très faible sur la facture hors TVA.
- Pour un client « Entreprise » ou « Collectivité » au Tarif Jaune, l'évolution moyenne sur la facture est de 0,9 % HT, soit 0,8 % hors TVA.
- Pour un client « Entreprise » ou « Collectivité » au Tarif Vert, l'évolution moyenne sur la facture est de 4,0 % HT, soit 2,7 % hors TVA.

En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 33 % moins cher que dans les autres pays de la zone Euro (données Eurostat, clients « Particuliers », du 09/12/2015).

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel en France consommant 4,91 MWh /an



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2015 disponibles le 9 décembre 2015. Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

Gouvernance associée aux mouvements tarifaires

Le mouvement tarifaire du 1er août 2015 a été réalisé dans le cadre des dispositions en vigueur. Ainsi, les prix des TRV ont été 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 contributions et taxes, c'est-à-dire hors CTA, CSPE, TCFE et TVA*.

Ces dispositions ont évolué le 7 décembre 2015 conformément à l'article 4-1 VII de la loi NOME, codifié aux articles L.337-4, L.337-13 du code de l'énergie.

À partir de cette date, la CRE est chargée de transmettre aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie ses propositions motivées de Tarifs Réglementés de Vente d'électricité. La décision est réputée acquise en l'absence d'opposition de l'un des ministres dans un délai de trois mois suivant la réception des propositions de la CRE.

** 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.*

La régularisation tarifaire de 2012

Par arrêté du 20 juillet 2012, les pouvoirs publics ont fait évoluer les TRV de l'électricité de + 2 % HT en moyenne pour tous les consommateurs d'électricité au Tarif Bleu. Cette évolution concernait la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013. Un pourvoi en cassation a été formé à l'encontre de l'arrêté précité.

Le 11 avril 2014, le Conseil d'État a estimé que la hausse de 2012 était insuffisante pour couvrir les coûts d'électricité, et a enjoint aux ministres de prendre un nouvel arrêté tarifaire.

Les pouvoirs publics ont décidé une augmentation supplémentaire et rétroactive de 5 % HT en moyenne pour les clients au Tarif Bleu, correspondant à la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013. La décision s'applique aux clients qui avaient un contrat au Tarif Bleu durant cette période.

EDF est donc dans l'obligation d'appliquer une régularisation tarifaire à tous les clients concernés, qui est échelonnée entre mars 2015 et juin 2016.

La régularisation n'a pas pu s'appliquer plus tôt en raison non seulement de la durée du recours devant le Conseil d'État, mais aussi du temps nécessaire à EDF pour développer une solution technique permettant de calculer le montant de la régularisation tarifaire propre à chaque client présent sur la période. Cette solution permet aussi d'échelonner la régularisation dans le temps, afin d'en réduire l'impact sur les factures des clients.

Nota : EDF a pris en charge financièrement les situations ne permettant pas de recouvrer les montants de régularisation (exemple : cas des clients décédés).

EDF a mis une information détaillée à la disposition des clients sur son site internet :

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/facture-et-contrat/facture/comprendre-ma-facture/comprendre-la-regularisation-tarifaire-2012.html

>>>

B.2.2 – Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité en concession en 2015. Les évolutions par rapport à 2014 reflètent les premiers effets de la suppression des Tarifs Réglementés de Vente pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA (certains clients ont en effet opté pour une offre de marché avant l'échéance du 31 décembre 2015).

Total des clients aux Tarifs Réglementés

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Nombre de clients*	577 902	**570 343**	– 1,3
Énergie facturée *(en kWh)*	5 253 179 792	**4 937 829 488**	– 6,0
Recettes *(en €)*	482 109 352	**467 175 641**	– 3,1

** nombre de clients = nombre de sites*

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA, Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA. Les recettes sont exprimées dans les tableaux hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Clients au Tarif Bleu (puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA) :

Tarif Bleu

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	569 464	**564 620**	– 0,9
Énergie facturée *(en kWh)*	2 774 447 594	**2 764 856 524**	– 0,3
Recettes *(en €)*	287 826 005	**291 494 421**	1,3

Tarif Bleu - Nombre de clients par option

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Base	394 722	**390 190**	- 1,1
HP/HC	166 371	**166 843**	0,3
EJP/TEMPO	5 681	**5 411**	- 4,8
Éclairage public	2 690	**2 176**	- 19,1
Total	**569 464**	**564 620**	**- 0,9**

Tarif Bleu - Énergie facturée (kWh) par option

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Base	1 379 601 444	**1 347 435 403**	- 2,3
HP/HC	1 297 070 122	**1 336 611 463**	3,0
EJP/TEMPO	61 362 001	**56 553 745**	- 7,8
Éclairage public	36 414 027	**24 255 913**	- 33,4
Total	**2 774 447 594**	**2 764 856 524**	**- 0,3**

Tarif Bleu - Nombre de clients Résidentiels

Puissance souscrite	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	**Total**	Variation par rapport à 2014 *(en %)*
3 kVA	22 266	0	0	**22 266**	- 2,3
6 kVA	262 803	77 260	0	**340 063**	-1 ,3
9 kVA	52 184	49 772	1 067	**103 023**	0,9
12 kVA et plus	8 898	34 104	2 482	**45 484**	0,3
Total	**346 151**	**161 136**	**3 549**	**510 836**	**- 0,8**

Un complément est apporté avec les trois indicateurs ci-après permettant d'apprécier la dynamique des souscriptions et résiliations :

Flux de clients « Résidentiels » Tarif Bleu

	2015
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	60 014
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	39 069
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	71 677

Clients au Tarif Jaune (puissances souscrites comprises entre 36 et 250 kVA) :

Tarif Jaune

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	6 860	**4 732**	- 31,0
Énergie facturée *(en kWh)*	810 383 539	**741 905 505**	- 8,5
Recettes *(en €)*	77 175 176	**71 871 578**	- 6,9

Tarif Jaune (par option)

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Nombre de clients – Option Base	6 855	**4 732**	- 31,0
Nombre de clients – Option EJP	5	**0**	- 100,0
Énergie facturée *(en kWh)* – Option Base	809 102 627	**740 777 000**	- 8,4
Énergie facturée *(en kWh)* – Option EJP	1 280 912	**1 128 505**	- 11,9

Clients au Tarif Vert (puissances souscrites supérieures à 250 kVA) :

Tarif Vert

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Nombre de clients	1 578	**991**	- 37,2
Énergie facturée *(en kWh)*	1 668 348 659	**1 431 067 459**	- 14,2
Recettes *(en €)*	117 108 170	**103 809 642**	- 11,4

Tarif Vert (par option)

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Nombre de clients – Option Base	1 566	**987**	-37,0
Nombre de clients – Option EJP	12	**4**	-66,7
Énergie facturée *(en kWh)* – Option Base	1625503 237	**1 407 235 968**	-13,4
Énergie facturée *(en kWh)* – Option EJP	42 845 422	**23 831 491**	-44,4

La baisse significative du nombre de clients aux tarifs jaune et vert en fin d'année 2015 caractérise la fin des Tarifs Régulés de Vente pour les clients dont la puissance est supérieure à 36kVA.

B.3 La qualité du service rendu aux clients

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

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & MOI » dédiés à la relation avec ses clients « Particuliers » et propose ainsi des réponses simples et claires à leurs attentes.

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.

En les affichant en toute transparence, EDF offre à ses clients la possibilité d'évaluer la qualité de la relation sur des promesses concrètes.

Pour aller plus loin, sur edf.fr

>>>

B.3.1 – La satisfaction des clients

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

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés 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 avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la Relation Client est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue Direction « Marché d'Affaires » au

1er janvier 2016) et à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des clients « Particuliers » d'EDF sans différenciation géographique, ce qui rend sans objet une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

Les clients « Particuliers »

Chaque année, la Direction de Marché des clients « Particuliers » d'EDF fait réaliser une enquête mensuelle sur des clients ayant récemment été en contact avec EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit l'interaction, la satisfaction du client quant au traitement de sa demande. Les canaux automatisés disponibles pour les clients (site internet, site mobile, application EDF & MOI) sont désormais intégrés dans les résultats de satisfaction.

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 (quel que soit le canal).

Satisfaction des clients « Particuliers » concernant la fourniture *

	2014	**2015**
National	92,4 %	**90,2 %** **

** Taux de satisfaction (Assez Satisfaits et Très Satisfaits)*
*** Tous contacts France entière à partir de 2015 : téléphone, boutiques et canaux automatisés.*

Sur le marché des clients « Particuliers », la satisfaction globale se maintient à un haut niveau en 2015. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients. EDF enregistre une hausse continue de la satisfaction sur le traitement des demandes.

Ce sont plus de 9 clients sur 10 qui se déclarent « Satisfaits » sur la durée, depuis 2013.

Le niveau se maintient également sur la part des clients qui se déclarent « Très Satisfaits ». En 2015, sur ce nouveau périmètre de calcul, 58 % des clients se déclarent « Très Satisfaits » du traitement de leur demande.

Ainsi, à titre d'illustration des actions mises en œuvre, EDF a multiplié par deux sa pro-activité sur les actes de gestion, pour renforcer son engagement n°5 « Vous contacter quand c'est utile pour vous » : 1,5 million de contacts sortants (SMS, courriels) ont été adressés aux clients en 2015 (accusés de réception concernant les courriers ou formulaires, montants de factures élevés, mensualisations à adapter, entrée et sortie de trêve, ...).

Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2015, 746 collectivités territoriales ont été ciblées pour être 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 départementaux.

L'indicateur de satisfaction est calculé au niveau national, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités territoriales » 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 2015, la satisfaction des « Collectivités territoriales » vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 87 % de clients « Satisfaits », en progression de 5 points par rapport à 2014.

Les « Collectivités territoriales » apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués et 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 en la notant 8,5 sur 10.

Elles apprécient particulièrement les informations et conseils qui leur sont prodigués.

Satisfaction des clients « Collectivités territoriales »

	2014	**2015**
National	82 %	**87 %**

Au cours de l'année 2015, des actions ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités territoriales » :

- Environ un million de courriels et plus de 100 000 courriers ont été envoyés en 2015 aux « Collectivités territoriales » pour les informer sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles et sur les taxes ;
- Le site **www.edfcollectivites.fr** a fait l'objet d'une refonte en 2015. Les évolutions ont rencontré un franc succès puisque l'on constate une augmentation de la fréquentation du site avec plus de 500 000 visites sur l'année, et une nette augmentation du nombre de créations d'espaces Client : 14 500 créations en 2015.

L'année 2015 a par ailleurs également été consacrée à analyser les besoins des clients « Collectivités territoriales » pour notamment leur proposer un espace Client plus ergonomique.

En complément, ont été envoyés à près d'un million d'exemplaires des newsletters mensuelles et un magazine trimestriel « Le Magazine », enrichis d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets.

Les clients « Entreprises »

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue au 1er janvier 2016 la Direction « Marché d'Affaires ») fait réaliser :

- une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact ;
- deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage : 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 et Professionnels » 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 2015, la satisfaction globale des « Entreprises » vis-à-vis d'EDF Entreprises a progressé.

Des actions ont été mises en œuvre par EDF Entreprises, notamment avec la refonte de l'espace Client Internet pour améliorer l'accessibilité et le suivi client.

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

Ils attendent qu'EDF Entreprises apporte davantage de conseils pour les aider à maîtriser leurs consommations d'énergie et leur donne une meilleure visibilité sur le traitement de leurs demandes.

Satisfaction des clients « Entreprises »

	2014	**2015**
National	76 %	**80 %**

Au cours de l'année 2015, 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 courriel se sont poursuivies en 2015 : environ 1,2 millions de courriers et trois millions de courriels ont été envoyés aux entreprises dans le cadre de communications commerciales sur la fin des TRV pour les contrats de fourniture de puissance supérieure à 36 kVA à compter du 1er janvier 2016, de newsletters ou d'évolutions réglementaires ;
- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- L'espace visiteur www.edfentreprises.fr est désormais bien utilisé par les clients qui ont ainsi accès à une information adaptée à leur besoin du moment : 2 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2015, soit un niveau de performance en constante progression ;
- La meilleure prise en compte des souhaits des clients leur permet de réaliser par eux-mêmes un certain nombre de gestes par Internet avec l'amélioration des espaces Client et des fonctionnalités offertes, comme :
  - la modification IBAN avec 5 850 actes réalisés,
  - la souscription à la facture électronique avec 1 300 demandes effectuées,

317 000 espaces Client ont d'ailleurs été créés en 2015.

- La possibilité de signer le mandat SEPA sans disposer nécessairement d'un espace Client a été mise en place par EDF Entreprises dans le cadre des solutions visant à simplifier la relation commerciale avec le client. Cette opportunité rencontre toujours plus de succès avec 87 300 mandats signés en 2015 contre 50 800 mandats signés en 2014 ;
- 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 » sont envoyées tous les deux mois à environ 3 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales », le concessionnaire a développé en 2015 les actions suivantes :

- Poursuite de l'accompagnement et de l'information des clients sur les évolutions du marché de l'énergie en particulier sur la fin des TRV et sur les mouvements tarifaires (par le biais de courriels, du téléphone ou de réunions) ;
- Proposition de solutions énergétiques performantes aux clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émissions de carbone ;
- Suivi de 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.

B.3.2 – Les Conditions Générales de Vente

Pour les clients « Résidentiels » :

EDF a modifié les Conditions Générales de Vente (CGV) des clients « Particuliers » afin de les mettre en conformité avec les évolutions législatives et réglementaires (essentiellement celles résultant de la loi consommation du 17 mars 2014). Les nouvelles CGV sont entrées en vigueur le 15 juillet 2015.

Les modifications apportées sont les suivantes :

- Délai de rétractation : le délai de rétractation du client, qui souscrit son contrat à distance, est porté de 7 à 14 jours à compter de la date de souscription du contrat. Cette disposition ne concerne que les nouveaux contrats ;
- Changement d'option tarifaire : la modification de l'option tarifaire n'est possible désormais que dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) consultable sur le site erdf.fr ;
- Continuité et qualité de fourniture d'électricité : lorsque le client subit une interruption de fourniture supérieure à six heures imputable à une défaillance des réseaux publics de distribution, EDF lui reverse automatiquement une pénalité égale à 20 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation du RPD, par période de six heures d'interruption consécutives ;
- Établissement de la facture : si ERDF n'a pas respecté un rendez-vous technique sans en informer préalablement le client, EDF verse au client, sans qu'il ait besoin d'en faire la demande, une somme égale à celle qu'il devrait payer s'il était absent à un rendez-vous convenu avec ERDF ;
- Correspondance et informations :
  - un contact par courriel a été ajouté : « serviceclient@edf.fr » ;
  - une mention visant à promouvoir une consommation d'énergie sobre et respectueuse de l'environnement a été insérée.

Les nouvelles Conditions Générales de Vente ont été adressées aux nouveaux clients à compter du 15 juillet 2015 et ont été mises en ligne sur le site edf.fr à cette même date. Les clients existants à cette date ont été informés via un encadré sur la lettre « EDF & MOI »

jointe à leur facture. Les nouvelles CGV leur sont envoyées sur simple demande.

Pour aller plus loin, sur edf.fr
>>>

Pour les clients « Non résidentiels » :

Les Conditions Générales de Vente (CGV) de fourniture d'électricité au Tarif Bleu pour les clients

« Non résidentiels » ont également évolué en 2015. Les évolutions ont fait l'objet d'une concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR).

Ces nouvelles CGV applicables aux sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA sont entrées en vigueur le 1er novembre 2015.

Les principales modifications apportées sont les suivantes :

- **Distinction entre EDF, fournisseur d'électricité, et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité :** elle clarifie, dans l'ensemble des articles, les missions et les responsabilités respectives des deux entités à l'égard des clients ;
- **Responsabilités et obligations du gestionnaire de réseau ERDF :**
  - la relation directe entre le client et ERDF est possible pour les prestations relevant de l'acheminement,
  - la continuité et la qualité de fourniture d'électricité : même disposition que pour les clients « Particuliers » (cf. supra),
  - le changement de compteur : ERDF peut modifier ou remplacer le dispositif de comptage en fonction des évolutions réglementaires (Décret n°2010-1022 du 31 août 2010),
  - le dysfonctionnement de comptage : ERDF évalue et communique au client le volume estimé de sa consommation, que ce dernier peut contester sur la base d'éléments circonstanciés ; sans réponse du client sous 30 jours, l'évaluation produite est considérée comme validée et EDF procède à la rectification de la facture,
  - les données à caractère personnel : mise à disposition du client par ERDF, sur son site internet, de l'historique des données de consommation et de puissance de tout site équipé d'un compteur communicant télérelevé quotidiennement ;
- **Caractéristiques des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) :** le client choisit l'option tarifaire selon ses besoins. Il peut demander à changer d'option tarifaire en cours de contrat après l'avoir conservée pendant au moins douze mois consécutifs, afin de respecter le caractère annuel de l'abonnement ;
- **Facturation :** si le client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter un rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, EDF procède alors au remboursement du montant des frais appliqués ;
- **Modalités de paiement :**
  - moyen de paiement : le client dispose de possibilités de paiement élargies, notamment par télépaiement et carte bleue via internet ;
  - pénalités de retard du client pour non règlement ou d'EDF pour un remboursement au client : le taux d'intérêt retenu est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, majoré de 10 points de pourcentage (8 points dans les précédentes CGV) ;
  - factures impayées des parties communes d'immeubles : EDF peut demander l'interruption de la fourniture dans le respect des dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008.

Les nouvelles Conditions Générales de Vente sont disponibles depuis le 1er novembre 2015 sur le site edf.fr ou remises, sur simple demande orale ou écrite adressée au Service Clients dont les coordonnées figurent sur la facture.

Pour aller plus loin, sur edf.fr
>>>

B.3.3 – La relation avec les clients

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

Aujourd'hui, 75 % des foyers sont équipés d'un accès à Internet : les attentes et les comportements des clients évoluent.

Pour répondre à cette tendance sociétale, 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 EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Plus de 10 millions de clients possèdent leur espace Client en ligne sur le site internet EDF.

Grâce à la mise en place de ces canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- 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.

Les clients, qui le souhaitent, peuvent également contacter EDF par téléphone, du lundi au samedi de 8h à 21h.

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.

2. Vers une relation plus digitale

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent :

- prendre connaissance des offres d'électricité aux TRV et souscrire un contrat ;
- enregistrer leur relevé de compteur ;
- consulter, payer leur facture et en obtenir un duplicata ;
- émettre en ligne une réclamation.

Les clients peuvent ainsi faire part d'un mécontentement en quelques étapes. S'ils le souhaitent, ils peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller par tchat ou téléphone.

En 2015, l'espace internet dédié aux clients « Particuliers » a été entièrement refondu pour en parfaire l'ergonomie. Les améliorations suivantes ont été mises en œuvre :

- accès rapide aux fonctionnalités les plus recherchées par les clients,
- navigation plus intuitive et adaptée aux tablettes,
- tableau de bord revisité pour offrir au client une vision globale de sa situation (paiement, facture, relevé, consommation).

De fait, l'espace « Particuliers » s'en trouve plus épuré et cohérent avec le site EDF.

Nombre de pages vues sur le site internet « Particuliers » d'EDF *(au cours de l'année)*

	2015
National	352 645 017

Sur leur espace Client, les clients peuvent souscrire leur contrat d'énergie, payer leur facture, modifier leurs informations personnelles, et souscrire à **l'outil « e.quilibre »** pour comprendre leurs consommations et les comparer à celles de foyers similaires (cf. B.3.4).

Nombre d'espaces Client « Particuliers » activés sur edf.fr *(au 31 décembre)*

	2015
National	10 347 786

Pour les clients qui souhaitent réduire leur consommation énergétique, **l'appli « Éco-Gestes »** 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.

Depuis leur smartphone, grâce à l'application « EDF & MOI », 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, qui ont opté pour la « Facture Électronique », peuvent la consulter au format PDF.

L'application « EDF & MOI » a été refondue en 2015 pour proposer de nouvelles fonctionnalités. Le client peut désormais accéder directement à son tableau de bord avec ses factures, à la date du prochain relevé de compteur, à l'évolution de sa consommation et à des astuces pour faire des économies d'énergie.

Pour aller plus loin – L'application « EDF & MOI » en 2015 :

- près de **780 000** téléchargements,
- environ **7,4** millions de visites.

La qualité de la Relation Client et l'innovation sont au cœur du métier d'EDF au service de la satisfaction des 25 millions de clients « Particuliers ».

Sur le site edf.fr (rubrique « Entreprises »), des actions on été mises en œuvre en 2015 pour améliorer et simplifier la qualité de service et de la relation aux clients « Entreprises » sur le territoire de la concession.

Des évolutions ont été apportées sur la structure des canaux digitaux :

- refonte du site edfentreprises.fr pour un accès simplifié aux offres aux TRV et aux conseils de fourniture d'énergie,
- refonte de l'espace Client pour proposer un espace plus simple et plus ergonomique aux clients pour qu'ils puissent notamment, consulter et télécharger leurs factures en ligne, régler le solde, effectuer et suivre leurs demandes, accéder au bilan annuel.

Plus d'un million de clients « Entreprises » bénéficient d'un espace Client et utilisent la complémentarité des canaux de contacts mis à leur disposition pour joindre EDF Entreprises et effectuer une demande (téléphone, courrier, courriel, web).

Parallèlement à ces canaux de contacts, EDF Entreprises offre à ses clients l'accès à une application mobile téléchargeable sur smartphone pour leur permettre non seulement de consulter rapidement leur facture mais également d'effectuer des demandes et de suivre leur avancement en direct, et de consulter leur contrat.

3. Les autres canaux

EDF affirme 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 :

Le canal téléphonique offre aux 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 les clients. Trois numéros dédiés gratuits (service et appel) sont par ailleurs disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de Première Nécessité (TPN) en électricité et du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz naturel.

Nombre d'appels téléphoniques traités par EDF pour les clients « Particuliers »
(au cours de l'année)

	2015
National	26 146 410

De plus, EDF met à disposition de ses clients un **numéro d'appel dédié aux économies d'énergies, le 39 29** (prix d'un appel local + 5 cts €/minute). À ce numéro, les experts d'EDF répondent, de manière personnalisée, à toutes les questions des clients pour les conseiller au mieux sur les économies d'énergie à réaliser, pour trouver des solutions, et pour les aider dans leur projet de rénovation.

Les numéros de téléphone mis à disposition par EDF respectent **les nouveaux principes de la tarification des numéros de téléphone SVA** (Services à Valeur Ajoutée) applicables depuis le 1er octobre 2015. Trois tarifications sont clairement distinguées :

1. tarification gratuite (service et appel gratuits),
2. tarification banalisée (service gratuit et prix d'un appel),
3. tarification majorée (service x € / min. et prix d'un appel).

Le canal courrier – courriel : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

Le canal physique – une présence au travers de différents points de contacts avec les clients :

Au-delà des moyens de contact et services offerts par les canaux privilégiés, mentionnés ci-dessus, les clients de la concession peuvent également être accueillis, informés et conseillés au sein du réseau national des **« Boutiques EDF »** réparties sur tout le territoire.

Dans ces espaces, les clients peuvent notamment retrouver les services et conseils, en particulier sur les économies d'énergie et la gestion de leur contrat, qui peuvent leur être apportés à partir des sites internet et applications mobiles proposés par l'entreprise ou par un échange téléphonique avec un conseiller.

EDF est également partenaire du 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, les PACT, premier réseau associatif au service de l'habitat en France, et le Comité National de Liaison des Régies de Quartier.

EDF assure la présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

B.3.4 – Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

1. Le conseil tarifaire

Le conseil tarifaire permet d'estimer correctement la consommation d'un logement en intégrant l'équipement du client, son logement, sa composition familiale et une partie de son comportement de consommation.

Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'adaptations, notamment avant l'été qui constitue une période de grande mobilité.

Pour les clients mensualisés, il constitue un élément déterminant au bon calcul de la mensualité. Il s'agit d'éviter au client de mauvaises surprises dans sa facture de régularisation.

Chaque mise en service fait l'objet d'un conseil tarifaire. Dans le cadre d'une relation courante et d'une demande de la part du client, notamment à l'occasion de difficultés de paiement, un conseil tarifaire permet de vérifier si la situation du client a évolué ou pas, de lui proposer le cas échéant une offre plus adaptée et de l'accompagner dans la maîtrise de sa consommation.

Pour aller plus loin :

- 10 % des clients « Particuliers » déménagent chaque année ;
- Plus de 39 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre. Cela représente plus de 9 millions de contacts par an, traités 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.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires,

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Concession	67 847	**64 606**	-4,8 %

2. « e.quilibre », une nouvelle solution digitale pour accompagner les clients « Particuliers »

« e.quilibre » est une nouvelle solution digitale proposée par EDF, permettant au client de mieux comprendre et d'agir sur sa consommation d'énergie, et de devenir ainsi acteur de la transition énergétique.

Grâce à cet outil, le client peut suivre mensuellement ses consommations d'énergie en kWh et en euros, et comparer sa consommation (mensuelle et annuelle) à celle des foyers similaires ainsi qu'à celle des foyers les moins consommateurs.

Cet outil permet également au client d'accéder à d'autres fonctionnalités, comme estimer la répartition de sa consommation par type d'équipement (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.), prendre connaissance de conseils adaptés, mettre à jour, à tout moment, ses données personnelles et saisir ses relevés de compteur pour des analyses plus personnalisées.

Cet outil est d'autant plus pertinent qu'il est adossé à un historique de consommation et qu'il est complété par des enregistrements de consommations réguliers (mensuels par exemple), automatiquement lorsque le client est équipé d'un compteur Linky™ communicant ou par saisie manuelle du client.

L'outil « e.quilibre » est inclus dans le contrat d'électricité. Il est accessible depuis l'espace Client.

Pour aller plus loin, sur edf.fr

>>>

Pour aller plus loin :

- 619 752 : c'est le nombre de clients bénéficiant d'e.quilibre à fin 2015 (au niveau national).

LES ENGAGEMENTS EDF & MOI

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

3. La sensibilisation aux éco-gestes

En 2015, EDF a mené auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien permettant de réaliser des économies d'énergie :

- sur Internet : depuis le nouveau site particuliers.edf.fr, les clients ont accès à une rubrique «économies d'énergie et travaux». Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples. Environ 24 000 simulations en ligne ont été effectuées en 2015 ;
- une nouvelle brochure éco-gestes : en avril 2015, la brochure éco-gestes d'EDF a été mise à jour, elle est remise aux clients en boutique et lors de foires et salons. Environ 30 000 brochures ont été mises à la disposition des clients en 2015 ;
- environ 18 millions de courriels envoyés en 2015 : il s'agit d'expliquer aux clients de manière pédagogique les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie ;

- la solution « e.quilibre » pour suivre sa consommation et agir (cf. supra) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- une communication dédiée aux éco-gestes a été déployée au sein des boutiques EDF dans le cadre de la campagne de communication « Objectif 2° C ».

B.3.5 – La facturation

1. Les modalités de facturation

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index auto-relevés ou communiqués par les clients et le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

Nota : les indicateurs qui suivent concernent les clients Tarif Bleu « Résidentiel ».

Les fréquences de facturation

Différents rythmes de facturation existent pour les clients :

Fréquence de facturation – Concession

	2015
Nombre de clients facturés annuellement[1]	313 790
Nombre de clients facturés bimestriellement	173 616

[1] Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur 11 mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, un technicien du distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée facture de régularisation.

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

Ce service permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel,...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

Les modalités d'établissement des bases des factures

Etablissement des factures - Concession

	2015
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	161 318
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™ [1]	n.s.

[1] Il s'agit du nombre de factures établies depuis un Point De Livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

LES ENGAGEMENTS EDF & MOI — VOUS FACTURER AU PLUS JUSTE 2

Dès lors que le compteur Linky™ est installé et est communicant, EDF peut établir des factures sur index réel.

L'accompagnement des clients concernés par le déploiement des compteurs Linky™ est décrit en B.1.2.

La facturation électronique

La facture électronique est un service sûr, gratuit et écologique qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7. Ses factures sont automatiquement conservées pendant 5 ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit une alerte par courriel et peut la consulter sur son espace client. Le client peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Nombre de clients bénéficiant d'une facturation électronique

	2015
Concession	**104 945**

2. Les difficultés de paiement

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 la facture a bien été établie sur la base d'un index réel, 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 engage un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution du dossier de demande d'aide par les services sociaux, et dans l'attente de sa réception dans les conditions 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, 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.

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Concession	8 066	**11 671**	44,7

Les lettres de relances envoyées aux clients en cas d'impayés des factures d'électricité

Nombre de lettres uniques de relance envoyées en cas d'impayés des factures

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Concession	252 885	**236 636**	-6,4

Les envois dont il est rendu compte ci-dessus correspondent à la lettre de relance prescrite par les 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.

Les clients en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture et ayant fait l'objet d'un déplacement pour impayé.

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

- Durant la période de trêve hivernale, pour des clients ne bénéficiant pas du Tarif Première Nécessité ou n'ayant pas perçu une aide versée par un Fonds de Solidarité Logement : limitation à 3 kVA pour les clients disposant d'une alimentation supérieure à 3 kVA et limitation à 2 kVA pour des clients disposant d'une alimentation égale à 3 kVA ;
- Hors période de trêve hivernale, limitation à 1 kVA pour les clients non présents lors du déplacement pour impayé du technicien du distributeur.

Réductions de puissance

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	-	**1 545**	-
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	2 763	**1 934**	- 30,0

Les clients en situation de coupures pour impayés

Coupures pour impayés

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	12 370	**10 683**	- 13,6
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	3 231	**2 779**	- 14,0
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	26,1 %	**26,0 %**	- 0,4

Nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure

	2015
Concession	1 098

B.3.6 – Le traitement des 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.

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,...).

Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier, via le réseau de « Boutiques EDF », et via Internet (formulaire et tchat).

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

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

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

Ainsi, sur l'année, 30 000 dossiers environ ont été traités en appel par le Service Consommateurs.

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.

L'année 2015 est marquée par une augmentation du volume des réclamations au niveau national.

Cette augmentation peut s'expliquer par :

- le rattrapage tarifaire de 2012-2013 (cf. B.2.1),
- un mouvement de modification des horaires heures pleines/heures creuses initié par le distributeur,
- des problèmes d'édition de factures, d'échéanciers et de lettres de relance.

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

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 grâce à l'instauration de procédures, notamment en matière de mise en service, modification et résiliation des contrats.

Les réclamations écrites des clients « Particuliers »

Réclamations écrites

	2014	2015	Variation (en %)
Concession	4 614	4 408	- 4,5

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2014	2015	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	92,5	96,0	3,8

Répartition.des réclamations écrites par type *(%)*

	2014	2015	Variation (en %)
Accueil	12,8	4,9	n.s.
Conseil et services	0,8	9,9	n.s.
Contrat	10,7	14,8	37,7
Facturation	41,8	33,6	- 19,5
Qualité de fourniture et réseau	7,7	6,1	- 21,2
Recouvrement	23,0	27,3	18,7
Relation avec le distributeur	1,8	1,4	- 20,5
Relevé	1,4	2,0	42,3
Total	**100,0**	100,0	

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a déployé les actions suivantes en 2015 :

- 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 et de l'amélioration des délais de traitement ;
- Simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet « Particuliers » d'EDF ;
- Consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

Pour aller plus loin, au niveau national, en 2015 :

- Plus de **45,5 % des clients sont « Très Satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : Baromètre Satisfaction Clients « Particuliers ») ;
- **69 000 réclamations ont été émises à partir du site internet Particuliers d'EDF**, dont **8 000** ont été traitées en échanges « tchat ».

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

SERVICE CONSOMMATEURS

EDF Service Consommateurs – TSA 20021 – 41975 Blois cedex 9

1er NIVEAU

- J'adresse ma première réclamation au Service Clients
- Par courrier ou par téléphone

SERVICE CLIENTS

EDF Service Clients
TSA 20012 – 41975 Blois cedex 9

Tél. : 09 69 32 45 14

2e NIVEAU

- Si la réponse du Service Clients ne me satisfait pas
- J'écris au Service Consommateurs

DERNIER RECOURS

- La réponse apportée par le Service Consommateurs ne me satisfait pas, je saisis le Médiateur EDF
- Par le formulaire en ligne ou par courrier

MÉDIATEUR EDF

EDF Service Consommateurs
TSA 50026 – 75804 PARIS cedex

www.mediateur.edf.fr

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

Pour rappel : *Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relève plus du périmètre de la concession.*

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit depuis 30 ans une politique dédiée à ses clients en situation de précarité. C'est pour cette raison qu'au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

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.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – 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.

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

- **L'aide au paiement** ce volet 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) 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**, couvrant 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 TEPCV

L'année 2015 a été marquée par la promulgation de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique Pour la Croissance Verte (TEPCV) qui prévoit des dispositifs spécifiques pour les clients en difficulté.

- **La mise en œuvre d'un afficheur déporté** faisant apparaître les données de consommation en temps réel et leur valorisation en euros. Le dispositif pourrait être progressivement proposé à l'ensemble des clients « Particuliers », après une analyse coût/bénéfice menée par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). La mise à disposition de ce dispositif sera gratuite pour les clients démunis. Toutefois, s'il venait à être généralisé, il pourrait alors devenir payant. Les coûts supportés par les fournisseurs sont compensés dans la limite d'un montant unitaire maximal par ménage fixé par arrêté.
- **Des CEE « Précarité Énergétique »** dédiés aux ménages en situation de précarité énergétique, complétant l'obligation générale qui existe aujourd'hui.

L'obligation a été fixée à 150 TWhc sur 2016-2017. Sont éligibles aux CEE « Précarité », les opérations de travaux réalisées au bénéfice d'un ménage dont les revenus sont inférieurs aux seuils utilisés par l'Anah. Une bonification est prévue pour les ménages en situation de grande précarité énergétique. Dans ce cas, les CEE associés sont doublés.

Les obligés peuvent se libérer de ces obligations soit :

- en réalisant, directement ou indirectement, des économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique ;
- en acquérant des certificats d'économie d'énergie provenant d'opérations réalisées au bénéfice de ces ménages ;
- en les déléguant pour tout ou partie à un tiers ;
- en contribuant à des programmes de réduction de la consommation énergétique des ménages les plus défavorisés.

- **La mise en place progressive du « chèque énergie »** en remplacement des tarifs sociaux de l'énergie. Le « chèque énergie » permettra aux ménages, dont les revenus sont inférieurs à un plafond, d'acquitter tout ou partie du montant de leurs factures d'énergie ou des dépenses qu'ils auront assumées pour l'amélioration de la qualité de leur logement.

La loi prévoit une expérimentation du « chèque énergie » dans les territoires désignés par décret ; l'objectif est de définir les meilleures modalités du chèque en vue de sa généralisation. Dans un premier temps, les tarifs sociaux de l'énergie seront supprimés sur ces territoires. Ils disparaîtront complètement le 31 décembre 2017 au plus tard.

Le chèque énergie est destiné aux ménages identifiés par l'administration fiscale selon des critères de revenus et de composition du foyer. Quatre millions de foyers sont potentiellement concernés. Le chèque sera distribué par l'ASP (Agence des Services et des Paiements), organisme dûment habilité par l'État. La valeur faciale du chèque, non fixée à ce jour, sera modulée en fonction du revenu et de la composition familiale du foyer. Le chèque sera financé par le budget de l'État. Les détenteurs du chèque bénéficieront de droits associés (abattement sur prestation du distributeur, délai de relance dérogatoire et protection renforcée pendant la trêve hivernale).

LES ENGAGEMENTS EDF & MOI

9 VOUS AIDER DANS LES MOMENTS DIFFICILES

B.4.1 – L'aide au paiement

EDF promeut activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond en moyenne à une réduction de 14 % du montant de la facture TTC.

EDF est par ailleurs 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. Décidé par EDF, le montant de la contribution aux FSL a été éligible à une compensation, jusqu'à fin 2015, via la CSPE dès lors que le montant ne dépasse pas 20 % des charges de mise en œuvre du TPN.

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 « Particuliers » en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale ; la protection hivernale s'étend du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante (l'extension du 15 mars au 31 mars a été décidée par la loi TEPCV).

En cas de coupure en dehors de la trêve hivernale, EDF ne facture que 20 % des frais de coupures et ne facture pas la mise en service aux clients aux tarifs sociaux de l'énergie. Par ailleurs, en cas de relance pour impayés, EDF octroie un délai supplémentaire de 15 jours à celui d'un client non protégé pour payer sa facture.

Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2015 sur l'ensemble du territoire national :

- **une contribution d'EDF de 23 millions d'euros au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL),**
- **environ 175 000 familles ont bénéficié d'une aide au titre du FSL,**
- **environ 76 000 foyers ont reçu une aide hors FSL,**

2,5 millions de foyers ont été bénéficiaires du **Tarif de Première Nécessité (TPN)**.

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Nombre de TPN sur la concession

	2014	**2015**
77 – Seine et Marne	3 329	**3 903**
78 – Yvelines	5 279	**6 671**
91 – Essonne	3 799	**4 601**
92 – Hauts de Seine	4 078	**5 178**
93 – Seine Saint-Denis	20 130	**22 296**
94 – Val de Marne	1 427	**2 603**
95 – Val d'Oise	32	**37**
Total	**38 074**	**45 289**

Après quelques années de forte augmentation du nombre de bénéficiaires du TPN, l'augmentation est désormais plus modérée, signe que cette aide est proche d'être déployée largement.

Bénéficiaires du TPN - Concession

	2015
Nombre de clients aux TRV entré dans le TPN	**18 119**
Nombre de clients aux TRV ayant quitté le TPN	**11 643**

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

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

Les FSL sont actuellement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent.

EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires. En 2015, la contribution et la répartition des versements d'EDF par département dans la concession, restent identiques à l'année précédente, à savoir :

Participation EDF au FSL *(en €)*

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Sur les départements de la concession du Sigeif	3 492 000	**3 492 000**	+ 0

Aides reçues sur le territoire du SIGEIF par le cadre du FSL par département

	2014		**2015**	
	Nb Aides FSL	Montant en €	**NB Aides FSL**	**Montant en €**
77 – Seine et Marne	429	125 315	**415**	**103 423**
78 – Yvelines	352	96 396	**219**	**66 896**
91 – Essonne	267	54 228	**244**	**47 825**
92 – Hauts de Seine	183	44 136	**185**	**44 275**
93 – Seine Saint-Denis	2 223	276 252	**1 808**	**229 551**
94 – Val de Marne	454	62 847	**629**	**84 328**
95 – Val d'Oise	3	1 031	**0**	**0**
Total	**3 911**	**660 205**	**3 500**	**576 297**

Les clients en situation de coupure effective réalimentés au début de la période hivernale

En application de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF réalimente au début de la période de protection hivernale (1er novembre) les clients en situation de coupure effective.

Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés au début de la période hivernale

	2014	**2015**	Variation *(en %)*
Concession	175	145	- 17,1

B.4.2 – L'accompagnement social des clients

EDF au service du client démuni

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions.

Le réseau des **conseillers clients** d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté. En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et les orientent si besoin vers les services sociaux.

Un service adapté : l'Accompagnement Énergie

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent un service gratuit, « l'Accompagnement Énergie », fondé sur **une étude personnalisée** de la consommation du ménage. Ce service permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. B.3.5).

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les coupures pendant la trêve hivernale : EDF va au-delà, en organisant **des campagnes d'information** auprès des clients protégés pour que ces derniers puissent être rétablis avant le 1er novembre.

Au-delà des seuls clients bénéficiaires du FSL ou des tarifs sociaux de l'énergie, **EDF a élargi de sa propre initiative cette disposition** aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF, etc.) qui ont été portés à sa connaissance.

EDF s'engage à rétablir la fourniture dans les situations d'urgence.

EDF a mis en place **un numéro gratuit** (service et appel) – 0 800 65 03 09 – auquel, **en cas d'urgence**, les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

EDF accompagne les services sociaux

Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau, répartis géographiquement sur tout le territoire pour être au fait des spécificités de chaque département, travaillent en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux des Conseils départementaux, des CCAS, des associations caritatives et des structures de médiation sociale.

Avec ces partenaires, ils examinent ensemble la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

En Île-de-France, les correspondants Solidarité répartis sur tout le territoire francilien, avec, pour chaque département, un interlocuteur dédié **portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux.**

Ils sont en charge de l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux et les CCAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère fondamentale en termes d'accompagnement et de pédagogie auprès des ménages en difficulté en leur apportant réponses personnalisées.

Ils assurent également des **sessions d'information et de sensibilisation à la précarité énergétique.**

Un outil digital proposé par EDF : Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF

- Le PASS est mis à la disposition des travailleurs sociaux afin de faciliter les échanges avec les équipes Solidarité d'EDF en complément des canaux existants (téléphone, courriel, fax, courrier). Il permet :
  - de déposer, à tout moment et en toute autonomie, les demandes d'aide pour les personnes en situation de précarité, et de suivre l'état d'avancement des dossiers ;
  - de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur les dossiers en cours d'instruction ;
  - d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

EDF s'investit dans les partenariats

- EDF est partenaire de l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) de l'ANCCAS (Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale) et de l'UDCCAS (Union Départementale des CCAS) afin d'agir au plus près des territoires sur :
- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté,
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie,
- l'amélioration de la communication sur les tarifs sociaux de l'énergie.

Une page d'accueil commune aux travailleurs sociaux et aux conseillers Solidarité (accès sécurisé)

DEUX ESPACES DISTINCTS

Le travailleur social

- Dépose ses demandes d'aide en ligne en remplissant les formulaires correspondants,
- Suit l'état d'avancement de l'ensemble de ses demandes,
- Reçoit les dernières actualités liées à la solidarité,
- A accès à une rubrique « Informations pratiques » sur les dispositifs Solidarité.

Le Conseiller Solidarité

- Traite les nouvelles demandes arrivées sur le portail et informe le travailleur social de leur prise en charge,
- Suit l'état d'avancement des autres demandes en cours,
- Visualise les actualités et informations pratiques en ligne.

EDF s'investit également aux côtés des grandes associations caritatives telles que le **Secours Catholique**, la **Croix-Rouge française**, **SOS Familles Emmaüs**, **le Secours Populaire Français**, **la Fondation Abbé Pierre** et son programme « Toits d'abord », **Unis-Cité** et son programme « Médiaterre ».

En 2014, de nouveaux partenariats ont été conclus avec les **PACT**, premier réseau associatif national au service des personnes et de leur habitat, et le **Comité National de Liaison des Régies de Quartier**.

EDF a noué des partenariats avec des **structures de médiation sociale** : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Parmi les structures les plus actives, les **Points Information Médiation Multi Services (PIMMS)** sont des points d'accueil dédiés aux personnes rencontrant des difficultés d'intégration. Ils proposent un accompagnement à la réalisation de l'ensemble des démarches de la vie quotidienne, notamment celles liées à l'énergie.

Illustration de l'engagement d'EDF en faveur des PIMMS depuis 20 ans, EDF assure la présidence de l'Union Nationale des PIMMS jusqu'en 2016.

EDF a mis en place un service d'accueil et de médiation : les **Points Passerelle** avec la **Fédération Nationale du Crédit Agricole**. Ce sont des structures d'accompagnement, distinctes des agences bancaires, animées par des conseillers spécialisés et des accompagnants bénévoles. Ce système permet aux personnes fragilisées, qui rencontrent des difficultés financières, d'être accompagnées et conseillées afin de trouver des solutions, telles que des facilités de règlement de leurs factures d'énergie, une avance de trésorerie à taux préférentiel ou encore un microcrédit pour financer des travaux d'amélioration énergétique de leur logement.

EDF réalise des actions concrètes auprès des territoires

- En organisant **des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la distribution de kits contenant du petit matériel de MDE** (à titre indicatif : ampoules basse consommation, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre, ...).
- En élaborant **des outils pédagogiques** qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier leurs habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement ; à cet effet, EDF propose : un site dédié aux **travaux d'isolation et de rénovation** : www.travaux.edf.fr
  - des **brochures et application « éco-gestes »** disponibles en ligne sur le site : www.travaux.edf.fr/simulateur-eco-gestes
  - l'outil **« e-quilibre »**, qui permet de suivre ses données de consommation et de les comparer à celles de foyers similaires, afin de mieux maîtriser son budget (cf. B.3.4),
  - le jeu **MonAppart'MaConso**, utilisé dans des sessions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Énergie (MDE), afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie.
- En créant **des habitats itinérants** : ce sont des conteneurs recyclés et aménagés en appartements pédagogiques « virtuels» destinés à sensibiliser les personnes fragiles à la réduction de leurs dépenses énergétiques. Les habitants y trouvent des conseils simples et pratiques à partir d'exemples concrets et chiffrés permettant de réaliser des économies sur leurs factures d'électricité.
- En développant, en collaboration avec des collectivités, **des concepts nouveaux comme l'Atelier solidaire** dans le quartier d'Empalot à Toulouse. Il s'agit d'un appartement rénové installé au cœur du quartier pour y accueillir les habitants et les amener au travers de leur participation à des ateliers pratiques, à être acteurs de la rénovation et à un usage économe de leur logement. Y sont proposés des actions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, aux éco-gestes, à la compréhension de la facture d'énergie, ainsi que des ateliers collectifs de bricolage et/ou du prêt d'outils. **L'Atelier solidaire de Toulouse a reçu le 1er prix des éco-actions 2015** décerné par l'association « Les Éco Maires ».

Pour aller plus loin, sur l'ensemble du territoire national, l'accompagnement d'EDF en 2015 :

- **550 000 demandes ont été traitées conjointement par EDF et les travailleurs sociaux ;**
- **7 200** travailleurs sociaux se sont inscrits au **PASS** et plus de **25 000** demandes ont été traitées depuis son lancement mi 2014 ;
- **Plus de 8 000 travailleurs sociaux ont bénéficié des sessions d'information et de sensibilisation** au traitement de la précarité énergétique ;
- **87 000 personnes ont été accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;**
- **8 500 kits de sensibilisation aux éco-gestes et à la MDE ont été distribués** aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

B.4.3 – Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des **associations** telles que Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Depuis 2005, EDF accompagne **les organismes de logement social** dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif « Offre Montant de Charges » (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de développement durable. Conformément aux solutions proposées par le système des Certificats d'Economies d'Energies (CEE) 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 dans le programme « Habiter mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008. L'année 2015 confirme ces engagements de l'entreprise.

« Habiter mieux » : EDF poursuit son engagement

Le 18 décembre 2014, EDF a renouvelé sa participation au programme « Habiter mieux », aux côtés de l'Anah (Agence nationale de l'habitat), 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 ENGIE 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 près de 150 000 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'objectif annuel de l'Anah est de 50 000 logements rénovés.

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 a versé depuis le début du programme plus de 100 M€.

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 règlementation thermique 2005 et qui ne donnent plus aujourd'hui satisfaction en termes de 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 prolongé leur accord jusqu'à fin 2015. EDF verse 1,5 M€ par an au programme « Toits d'abord ».

B.4.4 – Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

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

Les chiffres 2015 de la Solidarité en Île-de-France

Voici des exemples de réalisations Solidarité majeures portées en 2014 par EDF dans les sept départements où le SIGEIF compte au moins une commune adhérente :

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

Pour la Seine-et-Marne, la correspondante Solidarité est **Claudia NAVEL**.

En 2015, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF en Seine-et-Marne ont permis :

- de rencontrer **plus de 390 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) ;
- de présenter **à près de 500 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Avec les communes, nous menons des actions régulières avec les services sociaux des collectivités et intervenons dans les centres sociaux. Nous avons renouvelé la convention de partenariat avec l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS 77). Ce qui a permis, de démultiplier le portail internet auprès d'une trentaine de CCAS et pour certains d'en profiter pour découvrir notre activité.

Avec les associations, notre équipe Solidarité informe sur le dispositif Solidarité d'EDF et sensibilise aux

éco-gestes les bénévoles d'associations comme la Croix-Rouge, le Secours Catholique et le Secours Populaire. Les échanges qui ont eu lieu, par exemple avec les Toits du Cœur, ont permis à des familles d'être relogées et accompagnées.

La solidarité en action à EDF dans les Yvelines

Dans les Yvelines, le correspondant Solidarité est **Yann LE BERT.**

En 2015, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF dans les Yvelines ont permis :

- de rencontrer **plus de 80 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 250 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.

Nous entretenons des relations étroites avec les services sociaux départementaux (6 Territoires d'Action Départementale). Dans ce cadre, 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.

La solidarité en action à EDF dans l'Essonne

Pour l'Essonne, la correspondante Solidarité est **Patrice RIVAS**.

En 2015, 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.

Notre équipe Solidarité travaille en étroite collaboration avec des associations comme le Secours Catholique, le Secours Populaire, la Croix Rouge, les Restos du Cœur,...

Notre équipe Solidarité entretient des relations privilégiées avec les services sociaux des communes, du Conseil Général et du Groupement d'Intérêt Public FSL. Nous avons mis en place une procédure de simplification du traitement des demandes d'aides grâce à l'outil informatique Portail Pass EDF. Il a permis de monter avec plus d'efficacité les dossiers d'aides FSL par les travailleurs sociaux. C'est un bel exemple de collaboration entre le GIP FSL du 91 et EDF !

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

Dans les Hauts-de-Seine, la correspondante Solidarité est **Guylaine AZAÏS**.

En 2015, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF dans les 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 530 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Nos Correspondants Solidarité 92 ont entretenu des relations privilégiées avec les services sociaux du territoire et sont intervenus dans les réunions d'équipe des travailleurs sociaux pour les informer sur le dispositif Solidarité EDF (organisation et missions). Des immersions au sein de nos équipes leur sont également proposées pour favoriser le partage et la compréhension de nos expériences respectives.

La mise à disposition du PASS (Portail d'Accès aux Services Solidarité) auprès des travailleurs sociaux concernés par ces conventions est l'un des engagements d'EDF pour accroître les moyens d'échanges avec nos équipes,

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

En Seine-Saint-Denis, le correspondant Solidarité est **Jean-Michel MOINET**.

En 2015, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF en Seine-Saint-Denis ont permis :

- de rencontrer **plus de 100 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 200 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

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 Maitrise de la Demande d'Énergie.

Nos Correspondants Solidarité 93 travaillent en collaboration avec plusieurs associations locales. Ils rencontrent et sensibilisent également d'autres partenaires relais auprès des publics accompagnés.

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

Pour le Val-de-Marne, les correspondants Solidarité sont **Didier BECÈDE**.

En 2015, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF dans le Val-de-Marne ont permis :

- de rencontrer **plus de 350 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) ;
- de présenter à **plus de 360 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Avec les travailleurs sociaux des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), notre équipe Solidarité mène des actions conjointes de prévention et d'information auprès du public avec la sensibilisation aux éco-gestes et l'information sur les tarifs sociaux de l'énergie

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.

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

Pour le Val-d'Oise, le correspondant Solidarité est **Yann LE BERT**.

En 2015, les actions de sensibilisation menées par l'équipe Solidarité EDF à Paris ont permis :

- de rencontrer **plus de 220 familles** lors de réunions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande d'Energie et d'information sur les tarifs sociaux de l'énergie (TPN et TSS) notamment ;

- de présenter à **près de 300 acteurs sociaux** le dispositif Solidarité d'EDF pour la prévention des impayés de l'énergie.

Nous menons avec les travailleurs sociaux des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) 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).

Notre Correspondant Solidarité 95 travaille en collaboration avec des associations locales (Association Aurore,Unis-Cité, Restos du Coeur) 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).

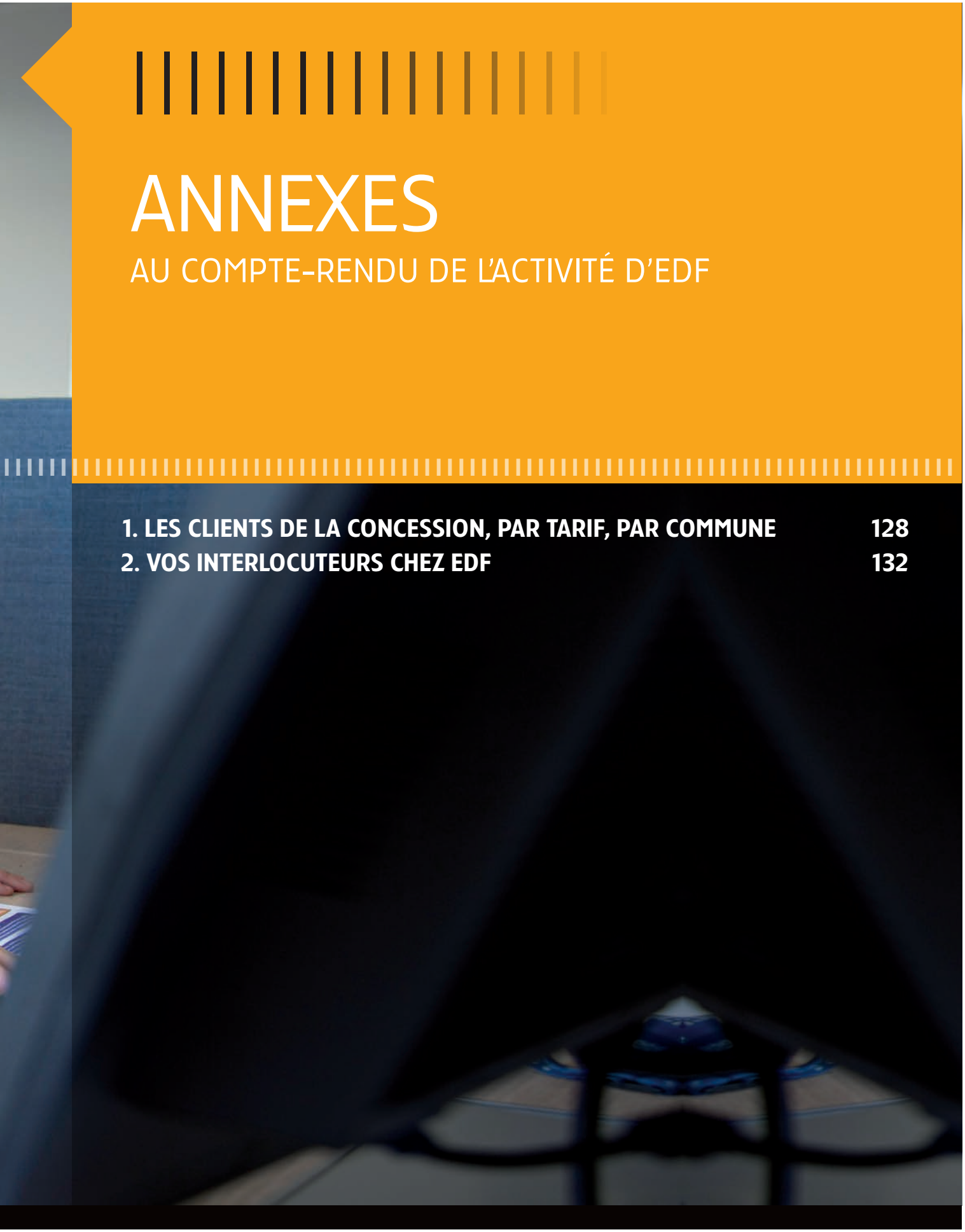
Notre équipe Solidarité entretient des relations étroites avec les services sociaux départementaux avec lesquels des réunions d'information sur la Maîtrise de la Demande d'Énergie et les tarifs sociaux sont régulièrement organisées.

ANNEXES

AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF

1. LES CLIENTS DE LA CONCESSION, PAR TARIF, PAR COMMUNE **128**

2. VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF **132**



1 Les clients de la concession, par tarif,

AU 31/12/2015	Nombre de contrats			Consommations en kWh	
	Tarif Bleu	Tarif Jaune	Tarif Vert	Tarif Bleu	Tarif Jaune
AULNAY-SOUS-BOIS	26 059	225	37	123 707 056	43 250 883
BALLAINVILLIERS	1 594	19	3	10 084 803	3 536 659
BOIS-D'ARCY	5 723	39	7	26 447 170	5 823 220
BOISSY-SAINT-LEGER	6 019	61	5	28 994 510	7 891 214
BROU-SUR-CHANTEREINE	1 617	8	2	7 144 254	804 669
CARRIERES-SUR-SEINE	5 690	50	5	32 798 862	6 168 532
CHAMPLAN	1 085	24	6	7 972 409	3 355 746
CHATOU	13 213	67	16	57 944 581	10 194 636
CHAVILLE	9 126	67	6	37 470 111	9 620 180
CHELLES	20 158	135	22	100 905 208	25 014 422
CHENNEVIERES SUR MARNE	7 832	59	11	40 523 091	10 169 308
COURTRY	2 163	13	3	16 225 246	1 886 513
CROISSY-SUR-SEINE	4 239	28	3	28 038 230	4 221 786
EPINAY-SOUS-SENART	3 789	32	2	12 485 859	4 328 571
FONTENAY-LE-FLEURY	5 966	19	7	22 086 324	3 210 002
GAGNY	14 559	58	10	70 435 264	6 323 665
GARCHES	8 413	47	13	39 419 337	7 435 076
JOUY-EN-JOSAS	2 833	29	10	18 912 081	6 768 306
LA CELLE-SAINT-CLOUD	8 592	43	8	33 754 163	6 436 302
LE BLANC-MESNIL	17 343	152	37	77 994 384	20 150 060
LE CHESNAY	14 083	63	20	55 413 661	11 897 800
LE RAINCY	6 858	45	12	34 437 078	6 571 544
LE VESINET	7 150	46	13	37 374 617	6 103 263
LIMEIL-BREVANNES	9 764	43	12	49 664 871	6 930 694
LIVRY-GARGAN	17 083	80	15	83 950 815	12 262 880
LONGJUMEAU	8 483	50	12	43 048 719	7 842 699
MAISONS-LAFFITTE	11 123	81	12	50 689 452	8 399 318
MANDRES-LES-ROSES	1 771	23	1	14 566 608	2 910 632
MARCOUSSIS	3 138	33	6	24 327 725	5 204 058
MARGENCY	1 116	3	0	7 288 014	262 485
MARNES-LA-COQUETTE	640	9	2	4 039 683	1 273 677
MAROLLES-EN-BRIE	1 817	10	4	23 314 271	1 771 538

par commune

Recettes en €				
Tarif Vert	Tarif Bleu	Tarif Jaune	Tarif Vert	
83 306 195	12 994 387	4 175 241	5 524 762	AULNAY-SOUS-BOIS
6 621 362	1 031 902	333 477	481 828	BALLAINVILLIERS
22 264 767	2 837 103	586 073	1 557 195	BOIS-D'ARCY
6 265 046	3 073 091	782 674	497 701	BOISSY-SAINT-LEGER
1 315 321	771 229	81 203	92 828	BROU-SUR-CHANTEREINE
3 692 456	3 330 982	619 292	305 780	CARRIERES-SUR-SEINE
16 558 168	828 484	360 534	1 017 007	CHAMPLAN
19 848 784	6 209 321	993 151	1 472 992	CHATOU
4 369 398	4 011 520	903 391	303 691	CHAVILLE
35 690 256	10 549 121	2 383 793	2 723 125	CHELLES
17 867 437	4 265 476	1 003 036	1 234 609	CHENNEVIERES SUR MARNE
575 808	1 643 400	201 812	78 697	COURTRY
2 050 942	2 888 038	386 213	159 720	CROISSY-SUR-SEINE
4 088 439	1 370 297	405 084	286 692	EPINAY-SOUS-SENART
2 823 463	2 410 666	290 469	206 164	FONTENAY-LE-FLEURY
4 814 401	7 352 454	646 486	376 357	GAGNY
10 042 900	4 275 844	702 114	706 502	GARCHES
26 480 599	1 955 462	594 047	1 813 522	JOUY-EN-JOSAS
5 839 672	3 720 509	625 122	393 978	LA CELLE-SAINT-CLOUD
46 058 032	8 161 313	2 044 435	3 514 057	LE BLANC-MESNIL
42 601 495	6 080 686	1 128 133	2 921 433	LE CHESNAY
4 002 329	3 660 989	641 023	343 161	LE RAINCY
8 831 521	4 011 718	580 424	653 346	LE VESINET
13 519 790	5 217 827	701 994	1 021 233	LIMEIL-BREVANNES
10 037 990	8 827 694	1 165 544	756 716	LIVRY-GARGAN
13 941 652	4 482 541	728 074	989 902	LONGJUMEAU
7 818 678	5 460 109	840 501	586 293	MAISONS-LAFFITTE
578 515	1 480 307	289 040	52 730	MANDRES-LES-ROSES
14 623 289	2 463 254	502 969	1 042 521	MARCOUSSIS
755 977	744 344	33 261	46 538	MARGENCY
1 893 020	430 707	132 989	159 100	MARNES-LA-COQUETTE
4 649 886	2 277 681	169 793	329 397	MAROLLES-EN-BRIE

AU 31/12/2015	Nombre de contrats			Consommations en kWh	
	Tarif Bleu	Tarif Jaune	Tarif Vert	Tarif Bleu	Tarif Jaune
MASSY	19 713	235	48	72 849 397	35 654 418
MEUDON	20 580	162	26	76 660 246	25 886 273
MITRY-MORY	2 745	68	28	15 111 961	11 336 051
MONTESSON	5 826	51	2	37 445 902	9 386 660
MONTFERMEIL	8 278	48	3	47 947 755	5 645 995
MORANGIS	5 048	68	18	31 836 786	15 550 223
NEUILLY-PLAISANCE	8 453	73	6	43 196 111	8 902 396
NOISY-LE-GRAND	25 421	267	93	136 173 009	37 986 600
NOZAY	1 731	16	2	11 504 130	2 062 021
ORSAY	7 422	51	29	43 361 902	7 366 829
PERIGNY	978	7	2	8 120 885	1 836 418
ROCQUENCOURT	1 667	10	4	5 987 453	1 656 029
RUEIL-MALMAISON	34 807	364	68	174 258 940	48 288 741
SAINT-CLOUD	14 247	169	28	64 518 061	22 490 533
SAINT-CYR-L'ECOLE	7 860	50	10	35 442 145	7 523 805
SAULX-LES-CHARTREUX	2 236	22	3	16 729 548	4 291 861
SERVON	1 195	17	1	9 713 406	2 924 554
SEVRAN	15 324	114	9	67 744 001	16 036 121
SEVRES	9 971	130	17	45 860 793	18 640 527
TREMBLAY-EN-FRANCE	12 829	162	35	73 893 610	32 230 306
VAIRES-SUR-MARNE	5 046	24	18	23 575 344	3 447 043
VAUCRESSON	3 985	30	5	20 112 298	4 224 315
VAUJOURS	2 675	14	1	15 662 801	1 434 151
VELIZY-VILLACOUBLAY	9 426	144	51	38 136 505	28 692 381
VERRIERES-LE-BUISSON	6 456	48	20	45 194 156	7 246 428
VERSAILLES	41 368	296	65	167 503 546	46 029 829
VILLE-D'AVRAY	5 093	23	4	19 673 862	3 994 809
VILLEBON-SUR-YVETTE	4 538	84	22	27 372 533	20 570 862
VILLEPARISIS	9 751	44	9	55 223 067	11 724 498
VILLEPINTE	10 843	166	22	60 908 106	24 945 567
VIROFLAY	7 021	43	4	31 337 536	7 132 534
WISSOUS	3 048	71	16	20 342 272	8 746 389
TOTAL	**564 620**	**4 732**	**991**	**2 764 856 524**	**741 905 505**

	Recettes en €			
Tarif Vert	Tarif Bleu	Tarif Jaune	Tarif Vert	
91 156 153	7 972 857	3 498 018	6 641 601	MASSY
47 950 485	8 470 501	2 468 618	3 503 757	MEUDON
44 996 943	1 600 148	1 153 149	3 189 921	MITRY-MORY
3 069 683	3 745 569	853 613	219 131	MONTESSON
3 231 887	4 915 295	568 659	235 229	MONTFERMEIL
17 146 174	3 240 366	1 462 552	1 336 697	MORANGIS
3 182 257	4 527 909	949 924	224 610	NEUILLY-PLAISANCE
109 296 385	13 889 351	3 740 429	8 117 221	NOISY-LE-GRAND
586 670	1 176 763	205 357	51 293	NOZAY
59 750 663	4 509 640	713 317	4 473 855	ORSAY
1 340 307	815 385	155 934	82 542	PERIGNY
4 203 014	696 401	150 355	290 713	ROCQUENCOURT
129 848 872	18 291 478	4 765 778	9 336 516	RUEIL-MALMAISON
31 403 919	7 014 248	2 105 797	2 357 203	SAINT-CLOUD
14 991 914	3 749 984	708 128	1 236 409	SAINT-CYR-L'ECOLE
3 289 969	1 694 312	417 263	285 094	SAULX-LES-CHARTREUX
1 240 406	982 659	287 602	109 754	SERVON
11 048 711	7 129 784	1 557 718	793 170	SEVRAN
12 322 345	4 919 478	1 817 649	955 066	SEVRES
76 933 541	7 648 128	3 058 184	5 285 421	TREMBLAY-EN-FRANCE
9 368 315	2 430 864	330 879	734 496	VAIRES-SUR-MARNE
5 870 529	2 179 980	407 945	443 482	VAUCRESSON
1 689 656	1 615 055	148 651	151 110	VAUJOURS
110 858 025	4 216 688	2 743 933	7 982 768	VELIZY-VILLACOUBLAY
8 812 826	4 558 743	705 523	767 534	VERRIERES-LE-BUISSON
73 434 959	18 269 314	4 413 632	5 443 221	VERSAILLES
2 445 766	2 181 058	367 474	180 987	VILLE-D'AVRAY
23 881 200	2 870 052	1 958 970	1 850 650	VILLEBON-SUR-YVETTE
11 753 584	5 665 274	1 103 197	890 831	VILLEPARISIS
23 480 564	6 283 512	2 472 840	1 801 958	VILLEPINTE
3 253 406	3 339 654	695 141	250 905	VIROFLAY
45 400 743	2 075 512	853 957	2 936 920	WISSOUS
1 431 067 459	**291 494 421**	**71 871 576**	**103 809 644**	**TOTAL**

2 Vos interlocuteurs chez EDF

Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Téléphone	Courriel
DUPORT Yannick	Directeur EDF Commerce Île-de-France	01 45 19 82 00	yannick.duport@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 est assurée par la Direction Commerciale Régionale (DCR) Île-de-France.

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

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

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau national de centres d'appels répartis sur tout le territoire métropolitain,
- des boutiques pour accueillir les clients « Particuliers »,
- une agence en ligne sur Internet (http://www.edf.fr),
- des pôles Solidarité régionaux avec un correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

La Direction du Marché d'Affaires assure la relation contractuelle avec les **clients « Entreprises »** (clients professionnels multisite au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes) et avec les **clients « Collectivités territoriales »** (communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local).

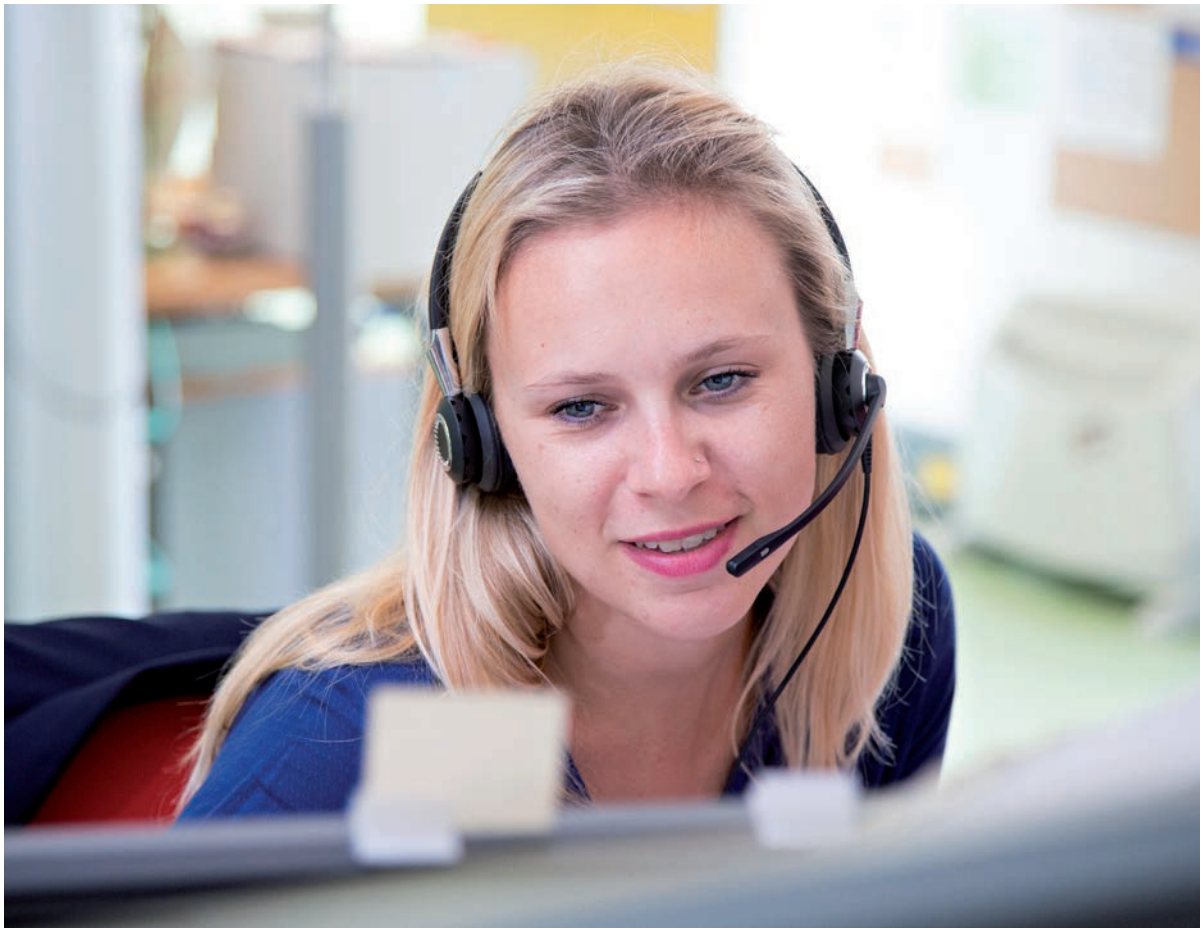
Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux répartis dans les Centres de Relation Clients pour les clients « Entreprises » et sur des chargés de services dédiés aux clients « Collectivités territoriales » et répartis sur le territoire de la région. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, 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, 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.**

Contacts en région Île-de-France

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 N° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 (Service & appel gratuits) Solidarité 0 800 333 123 (Service & appel gratuits) TPN	Les clients « Démunis »	Information, orientation
0 820 821 333 (Service 0,12 € / min + prix appel)	Les clients « Entreprises »	Déménagement, contrat, facture
01 71 25 90 20 prix d'un appel local	Les clients « Collectivités locales et Bailleurs sociaux »	
39 29 prix d'un appel local	Les clients « Particuliers »	Projets et travaux dans l'habitat



Les points d'accueil en Île-de-France

75

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

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

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

EDF Avron
81-85, rue d'Avron
75020 PARIS
M° 9 : Maraîchers
Bus 57, 64, 26 : Maraîchers
Du lundi au vendredi :
9 h 30 – 12 h 30 / 14 h – 18 h 30

77

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

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

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

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

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

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

EDF Enghien-les-Bains
23 rue de Mora
95880 ENGHIEN-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

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

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 2015.

Création et réalisation : www.tempsreel.info.

Crédits photo : © ARNAUD FRICH © MÉDIATHÈQUE ERDF : CYRUS CORNUT, WILLIAM BEAUCARDET, JAYET STEPHANIE, JEAN-LIONEL DIAS, LAHCÈNE ABIB, ALDO SPERBER © MÉDIATHÈQUE EDF : BELLAVIA CHRISTIAN, ERANIAN PHILIPPE, DIAS JEAN-LIONEL, JANIN AGNES, GROLLIER PHILIPPE, 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.

MIXTE
Issu de sources responsables
FSC® C003923
FSC
www.fsc.org

Édité en aout 2016

ERDF – Électricité Réseau Distribution France
Tour ERDF
34 place des Corolles 92079 Paris La Défense
www.erdf.fr

ERDF – SA à directoire et à conseil de surveillance au capital
de 270 037 000 euros – R.C.S. Nanterre 444 608 442

EDF
22-30, avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08
www.edf.fr

EDF – SA au capital de 924 433 331 euros
R.C.S. Paris 552 081 317