

# Compte- Rendu d'Activité 2015

## SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉLECTRIFICATION ET D'ÉQUIPEMENT DE LA LOZÈRE



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



# SOMMAIRE

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

<b>Éditorial.....</b>	<b>04</b>
<b>Le service public de l'électricité.....</b>	<b>06</b>
<b>L'organisation du concessionnaire.....</b>	<b>08</b>
<b>Les chiffres clés de la concession.....</b>	<b>10</b>

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

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

## **Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF.....75**

1. Les indicateurs de suivi de l'activité
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2015
3. Vos interlocuteurs chez ERDF

## **B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire.....91**

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

## **Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF.....145**

1. Les implantations d'EDF sur votre territoire
2. Vos interlocuteurs chez EDF



## Concernant la mission confiée à ERDF,

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.

L'année 2015 a été dramatiquement marquée par les actes terroristes qui ont touché de nombreuses personnes en France et à l'étranger.

ERDF et l'ensemble des salariés d'ERDF se sont associés à la douleur des familles et à la mobilisation pour contribuer à la solidarité nationale dans ses moments très difficiles.

L'année 2015 a été également pour les Pouvoirs publics et les collectivités locales une année très dense en termes d'engagement pour conduire les évolutions sur l'organisation territoriale (mise en place des métropoles, décisions sur les nouvelles régions,...) et la transition énergétique (Loi TECV, COP21, PCET, Infrastructures véhicules électriques...).

Dans le cadre de sa mission de service public, en complément des investissements importants de plus de 3 milliards d'euros réalisés en 2015 pour raccorder les clients producteurs ou consommateurs et pour renouveler les réseaux, ERDF a décidé de lancer le programme LINKY.

Ainsi au 1<sup>er</sup> décembre 2015, les équipes d'ERDF et leurs prestataires ont engagé le déploiement industriel de LINKY. L'objectif de cet investissement majeur est d'accompagner la transition énergétique : avec LINKY, les consommateurs et les producteurs pourront mieux apprécier, et donc maîtriser, leurs courbes de consommation et de production. Ils bénéficieront notamment de la facturation sur index réels et de services réalisés par télé-opération.

Le programme LINKY, déployé sur six ans par ERDF sans coûts supplémentaires pour les clients, est générateur d'emplois et de services nouveaux au bénéfice des clients et au service des collectivités pour conduite de la transition énergétique.

Sur le département, le déploiement de LINKY démarrera au second semestre 2017.

ERDF est attachée à accroître son engagement dans les achats solidaires. C'est dans ce cadre que les travaux de végétalisation du poste source de Mende et d'entretien des espaces verts sur les sites ERDF en Lozère ont été confiés à la société Astralhor.

Vous pouvez compter sur l'ensemble des équipes d'ERDF pour rester mobilisés en proximité de vos administrés et de vos entreprises pour accompagner la transition énergétique, améliorer les services et la performance économique de la distribution publique d'électricité 24h/24 et 7j/7, dans un esprit de cohésion territoriale et de solidarité.



**Frédéric GODARD**

DIRECTEUR  
Territorial ERDF Lozère

## Concernant la mission confiée à EDF,

Avec le vote par le Parlement de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (TEPCV), et la tenue de la COP 21 de Paris pour lutter contre le changement climatique, **2015 est l'année de la transition énergétique.**

Votre concessionnaire EDF est présent à vos côtés, partie prenante des enjeux au cœur de ces deux événements importants et engagé auprès des clients de la concession.

EDF confirme son engagement pour aider les clients à maîtriser leur consommation et leur budget avec le lancement en 2015 d'une solution digitale « **e.quilibre** » incluse dans le tarif réglementé.

Cette nouvelle fonctionnalité, qui leur permet de devenir des consom'acteurs, a rencontré un vrai succès, avec plus de 600.000 souscriptions franchies en fin d'année au niveau national.

✓ La **satisfaction des clients** reste au cœur de nos préoccupations et se maintient cette année encore à un excellent niveau grâce à un effort constant de nos équipes pour rendre un service de qualité.

✓ EDF est impliquée dans la **lutte contre la précarité énergétique** au côté des acteurs publics et associatifs et aide les clients à faire des économies d'énergie afin de réduire leurs dépenses énergétiques en proposant des outils pédagogiques tels que la HAPI Box et l'habitat pédagogique développés sur Méditerranée

✓ A la suite de la suppression des TRV en janvier 2016 pour les sites de puissance souscrite supérieur à 36kVA, **la concession de fourniture a désormais un nouveau visage.** Le service concédé est maintenant recentré sur les clients résidentiels et non résidentiels de puissance souscrite inférieur ou égale à 36kVA qui font le choix de conserver un tarif réglementé dont la mise en œuvre est placée sous votre contrôle.

Soucieux de poursuivre son action à vos côtés, EDF entend bien relever les défis de demain, tout en restant fidèle à ses valeurs de service public dans le cadre de sa mission de fourniture des clients aux tarifs réglementés de la concession



Frédéric LAULAN  
Directeur  
Développement  
Territorial EDF



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

(\*) À partir du 1<sup>er</sup> 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 AMG VF-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 1<sup>er</sup> 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 de l'entreprise.

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
<b>Frédéric GODARD</b>	Directeur Territorial	04 66 49 62 11	frederic.godard@erdf.fr
<b>Suzanne PONS</b>	Assistante	05 65 67 67 18	suzanne.pons@erdf.fr
<b>Denis BRENGUES</b>	Interlocuteur Privilégié	04 66 49 62 13	denis.brengues@erdf.fr
<b>Daniel JOUBERT</b>	Interlocuteur Privilégié	04 71 05 82 23	daniel.joubert@erdf.fr
<b>Patrick BOULOGNE</b>	Interlocuteur Privilégié	04 66 62 42 96	patrick.boulogne@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 trans-marchés (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 mobile 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
LAULAN Frédéric	DDT	06.74.10.91.53	frederic.laulan@edf.fr
NAOUR Virginie	Référent Concession	04.91.08.65.09	virginie.naour@edf.fr
BERTHOMIEU Michel	Responsable Régional Solidarité	06.64.72.46.17	michel.berthomieu@edf.fr

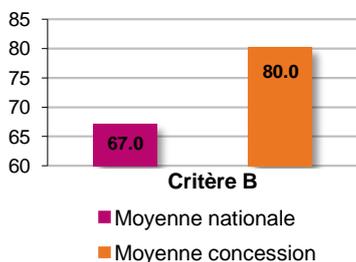


## Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

### La qualité de desserte

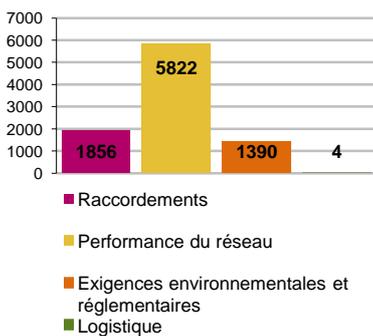
**Critère B**  
hors RTE (en min)

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

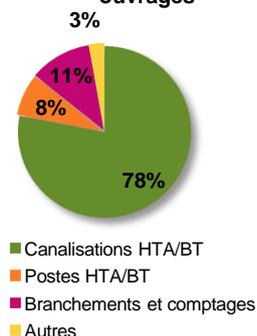


### Les investissements et le patrimoine

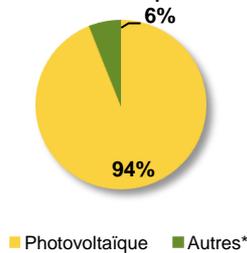
**Investissements ERDF sur la concession (k€)**



**Valeur nette comptable des ouvrages**

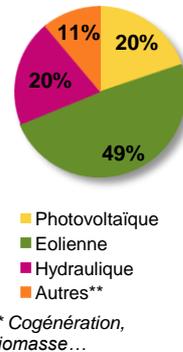


**Répartition du nombre de producteurs**



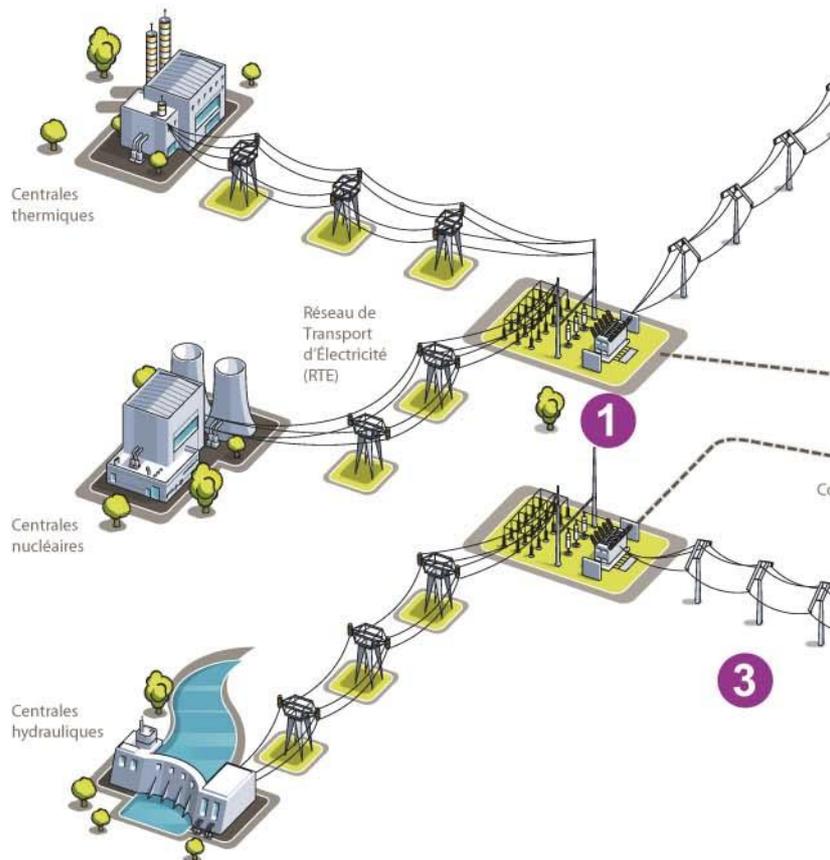
\* producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse

**Puissance des producteurs**



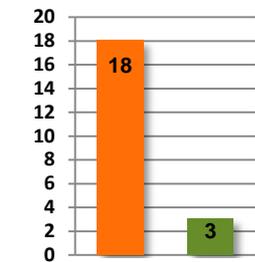
### CHIFFRES CLÉS CONCERNANT LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

1	7	Postes-sources
2	653	Installations de production
3	3 416	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
4	2 965	Postes de transformation HTA / BT
5	2 427	km de réseau Basse Tension (BT)
6	65 079	Points de livraison



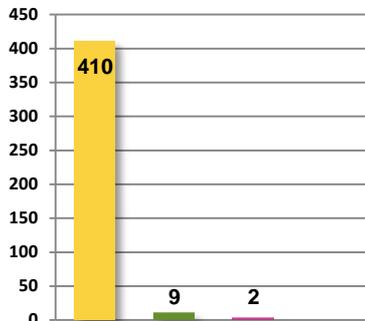
# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



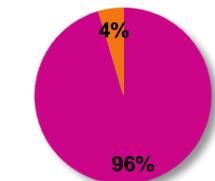
- Raccordements sans adaptation de réseau
- Raccordements avec adaptation de réseau

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



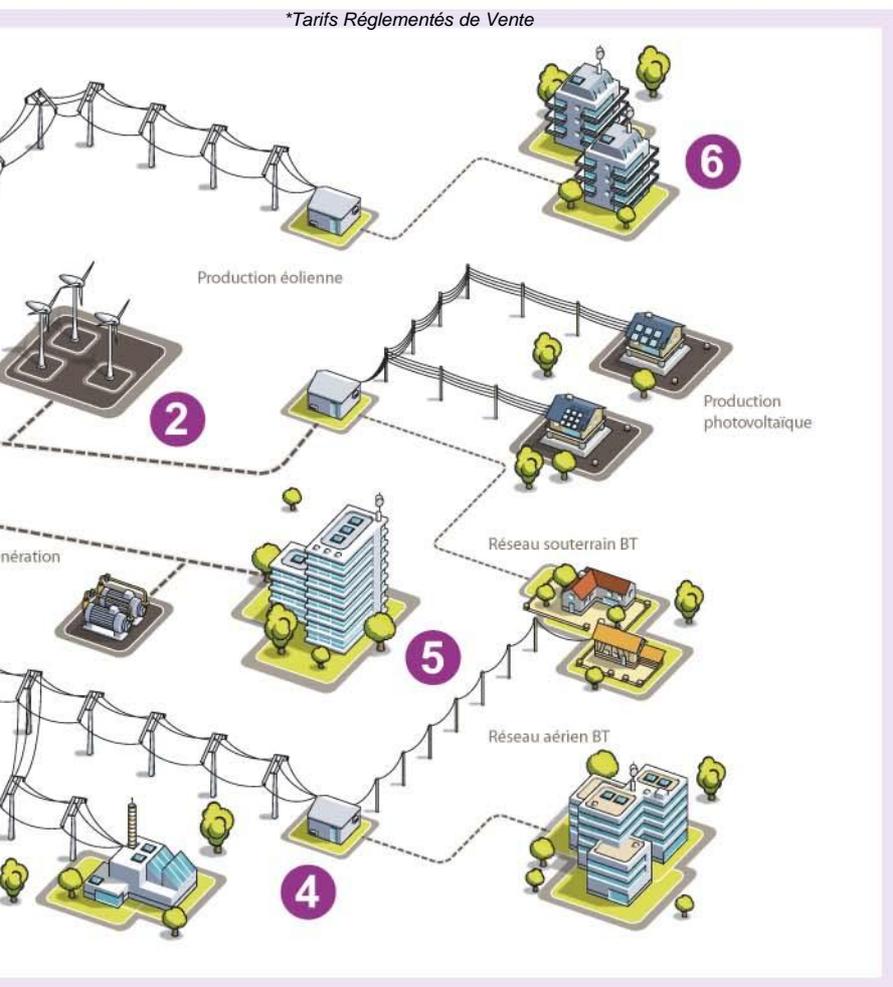
- En BT et de puissance ≤ à 36 kVA
- En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- En HTA

Répartition du nombre de consommateurs



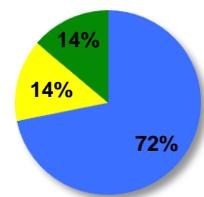
- TRV\*
- Hors TRV\*

\*Tarifs Réglementés de Vente



## La fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente

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



- Bleu
- Jaune
- Vert

Souscriptions dans l'année  
Tarif Bleu Résidentiel



**4 505**

9.0%

Résiliations dans l'année  
Tarif Bleu Résidentiel



**4 492**

9.0%

Nombre de clients mensualisés  
Tarif Bleu Résidentiel



**23 675**

47.2%

Nombre de clients bénéficiant  
de la facturation électronique  
Tarif Bleu Résidentiel



**5 625**

11.2%

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	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	653	69 563
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	614	13 778
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	7	34 102
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	29	14 030
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	3	7 653

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

### Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	64 742	65 079	0.5%
Énergie acheminée (en kWh)	417 273 834	418 997 391	0.4%
Recettes d'acheminement (en €)	17 360 447	17 353 513	0.0%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	63 994	64 334	0.5%
Énergie acheminée (en kWh)	274 205 164	275 167 211	0.4%
Recettes d'acheminement (en €)	13 085 812	13 116 811	0.2%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	606	608	0.3%
Énergie acheminée (en kWh)	62 231 030	63 474 901	2.0%
Recettes d'acheminement (en €)	2 592 550	2 609 075	0.6%

Total des clients HTA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	142	137	-3.5%
Énergie acheminée (en kWh)	80 837 640	80 355 279	-0.6%
Recettes d'acheminement (en €)	1 682 084	1 627 627	-3.2%

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

## 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 1<sup>er</sup> 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	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	62 783	61 996	-1.3%
Énergie vendue (en kWh)	397 396 118	355 041 777	-10.7%
Recettes (en €)	38 202 559	35 756 038	-6.4%

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	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	62 079	61 584	-0.8%
Énergie facturée (en kWh)	260 225 764	254 904 485	-2.0%
Recettes (en €)	27 266 358	27 228 166	-0.1%

Tarif Jaune	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	549	333	-39.3%
Énergie facturée (en kWh)	56 442 002	51 206 745	-9.3%
Recettes (en €)	5 252 178	4 793 447	-8.7%

Tarif Vert	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	155	79	-49.0%
Énergie facturée (en kWh)	80 728 352	48 930 547	-39.4%
Recettes (en €)	5 684 024	3 734 434	-34.3%

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	National		
	2014	2015	Variation (en %)
Clients Particuliers (1)	92 %	90 %	-2%
Clients Collectivités territoriales	82 %	87 %	+6%
Clients Entreprises	76 %	80 %	+5%

(1) : évolution du périmètre de calcul en 2015 (prise en compte des contacts via tous les canaux)

A



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



<b>A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire .....</b>	<b>16</b>
A.1.1 Votre concession : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016 .....	16
A.1.2 Au plan national : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016 .....	24
A.1.3 Le respect de l'environnement et de la biodiversité.....	28
<b>A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité.....</b>	<b>31</b>
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF.....	31
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015.....	35
A.2.3 Perspectives et enjeux .....	43
<b>A.3 La proximité avec les clients.....</b>	<b>45</b>
A.3.1 Le renforcement et la modernisation de la relation clients .....	45
A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF.....	49
A.3.3 Le déploiement des compteurs Linky.....	52
A.3.4 Faciliter les démarches de raccordement .....	53
A.3.5 Perspectives et enjeux .....	54
<b>A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession .....</b>	<b>55</b>
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF .....	55
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	66
A.4.3 Les flux financiers de la concession .....	72
<b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire.....</b>	<b>75</b>

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

## 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), ...).

### A.1.1 Votre concession : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016

#### L'année 2015 en quelques dates

##### La vie du contrat de concession

A l'issue de l'Assemblée Générale du Syndicat Départemental d'Electrification et d'Equipeement de la Lozère (SDEE) du **4 mars**, Frédéric Godard, Directeur Territorial d'ERDF, a signé avec Jacques Blanc, Président du SDEE, une convention dite « répéteurs ». Dans le respect de l'article 3 du cahier des charges de la concession, cette convention tripartite (SDEE-ERDF-Sté M2O filiale de VEOLIA) a pour objectif la mise en place de répéteurs sur le réseau public de distribution de la commune de Saint Chely d'Apcher. Ces répéteurs serviront à la relève des compteurs d'eau et des informations fournies par des capteurs environnementaux.



Signature de la convention répéteurs entre ERDF et le SDEE le 04/03/15

De même, le **11 mai**, le SDEE Lozère, représenté par son Président Jacques Blanc, et ERDF, représenté par Frederic Godard, Directeur Territorial, ont renouvelé la convention de contrôle de concession pour une durée de deux ans. Celle-ci permet au SDEE d'exercer son droit de contrôle sur les résultats de l'exercice 2014 de la mission de service public d'ERDF, au périmètre de la concession



Signature de la convention contrôle de concession entre ERDF et le SDEE le 11/05/15

### Conférence loi NOME

La conférence loi NOME sur le département de la Lozère, s'est tenue le **21 mai 2016** à la Préfecture de la Lozère en présence de la sous-préfète, Marie-Paule Demiguel, de la DREAL représentée par Romuald Bony, du SDEE et d'ERDF. Cette réunion, qui s'est déroulée dans un climat constructif, a permis de mettre en exergue la relation et la coordination existante entre le SDEE et ERDF.

### Le portage du CRAC 2014

Comme chaque année, nous vous avons présenté le compte rendu d'activité de concession pour l'année écoulée. Le **5 octobre**, Matthieu Casaux, Directeur Régional ERDF, et Frédéric Godard, Directeur Territorial Lozère, ont pu échanger avec vous sur l'exercice 2014 en présence de Jacques Blanc, Président du SDEE Lozère, dans un climat convivial et d'écoute mutuelle. La qualité du CRAC et les explications données ont été bien appréciées.



Echanges ente le SDEE, ERDF et EDF lors de la présentation du CRAC le 05/10/2015

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

## Les réunions d'information avec les collectivités locales

**En juin**, ERDF a organisé quatre réunions d'information à l'attention des secrétaires de Mairie de la Lozère, auxquelles 63 communes étaient représentées ainsi que 10 communautés de communes.



Réunion des secrétaires de mairie au Fau de Peyre le 30 Juin 2016

**Début septembre**, Frédéric Godard, Directeur Territorial d'ERDF en Lozère, et Denis Brengues, Interlocuteur Privilégié des Collectivités Locales, ont invité l'ensemble des maires et des élus lozériens à venir les rencontrer aux traditionnelles réunions d'élus. Les discussions ont eu pour objet le bilan des activités d'ERDF dans le département, la transition énergétique et ses répercussions, la production et le raccordement des EnR.



Réunion élus à Aumont-Aubrac le 09 Septembre 2015

## L'accompagnement des projets de territoire

- **Déploiement de la fibre optique**

Le SDEE, ERDF et Orange se sont associés pour faciliter le déploiement de la fibre optique. Jacques Blanc, Président du SDEE, Frédéric Godard, Directeur Territorial ERDF en Lozère, et Salomon Botton, Délégué Régional Languedoc Roussillon d'Orange, ont signé, le **14 décembre** dans les locaux du SDEE, une convention facilitant le déploiement de la fibre optique sur la communauté de commune Cœur de Lozère. Cette convention de partenariat s'inscrit dans l'objectif fixé par le Plan France Très Haut Débit lancé au printemps 2013.

Ce plan vise à couvrir l'intégralité du territoire en très haut débit en 2022 et de rendre 80% des logements éligibles au « FttH » (« Fiber to the Home »).

Les réseaux de télécommunications pourront s'ancrer sur les ouvrages électriques aériens (partage des infrastructures), en contrepartie l'opérateur versera une redevance d'utilisation à ERDF et au SDEE. Cette convention vise à mettre en commun des moyens pour éviter une fracture numérique et répondre plus rapidement à la demande des administrés et des entreprises.



Signature de la convention entre Frédéric Godard (ERDF), Jacques Blanc (SDEE) et Salomon Botton (Orange)

- **Partenariat avec la première promotion de CODI N CAMP, école rurale du numérique**

Avec des besoins de plus de 36 000 développeurs d'ici 2018 au plan national, le numérique est un secteur d'avenir auquel la Lozère et ERDF souhaitent s'associer. Une convention de partenariat entre ERDF et l'école rurale du numérique « CODI N CAMP » présidée par Sophie Pantel, par ailleurs Présidente du Conseil Départemental, a été signée dans ce sens le **21 octobre**.



Les partenaires et formateurs de l'École du Numérique, en présence de Sophie Pantel, Présidente du Conseil Départemental

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

- **Partenariat avec la maison de l'Emploi et de la Cohésion Sociale sur l'e-inclusion**

Le **27 juillet**, en signant une convention de partenariat, Sophie Pantel, Présidente de la MDECS, et Frédéric Godard, Directeur Territorial ERDF en Lozère, réaffirment leur volonté de collaborer en faveur du développement des usages numériques.



## Autres actions de partenariat et de mécénat ou parrainage

- **Partenariat avec Lozère Sport Nature**

Le **12 mai**, ERDF et Lozère Sport Nature ont renouvelé la convention de partenariat, dans laquelle ERDF s'engage à apporter son soutien à l'association en l'aidant à financer sa participation à différents événements sportifs nationaux et internationaux de raids aventure.



Signature de la convention entre Benjamin Monier, Président de LSN et Frédéric Godard, Directeur territorial ERDF Lozère

- **Accompagnement de l'AFA (Association François Aupetit) :**

Le **31 janvier**, ERDF, impliqué dans la lutte contre l'handicap, a renouvelé son partenariat avec l'association AFA qui accompagne les malades dans leur quotidien pour améliorer leurs conditions de vie.



Signature de la convention entre Michel Liberatore, Délégué régional de l'AFA en Languedoc Roussillon et Frédéric Godard, Directeur territorial ERDF Lozère

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

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

Cette thématique a été abordée lors des réunions avec les secrétaires de mairie en **juin**.

### La contribution à l'économie locale

De par ses activités, ERDF est en lien avec 57 entreprises sous-traitantes directes, dont 31 issues du Sud-Ouest et 11 de la Lozère, qui sont intervenues en 2015 sur le territoire de la Lozère pour un montant total de 4,5 M€. ERDF participe ainsi à la création et au maintien de 55 emplois sur le territoire, dont 50% sont occupés par des salariés d'entreprises implantées sur le département.

ERDF accompagne également le développement économique local, avec des conventions de partenariat avec la chambre consulaire de la CCI. Dans ce cadre, ERDF est un partenaire important de « Initiative Lozère », qui octroie des prêts à taux zéro à des porteurs de projets de développement ou de création d'entreprises. En Lozère, ERDF contribue à la constitution du capital de « Initiative Lozère » et participe à l'examen des projets.

### Ressources humaines : une politique de formation et d'emploi active

En 2015, ERDF a aussi poursuivi ses efforts en faveur de la formation professionnelle. Fin 2015, on comptait 38 alternants sur la Direction Régionale Nord Midi Pyrénées soit une augmentation de 8.5% par rapport à 2014. A cette même période, la Lozère a accueilli un jeune en alternance. Pour les alternants sortants en 2015, 65% d'entre eux ont été embauchés.

#### o Participation au "Forum des Métiers et des Formations" à Mende

Sur invitation du proviseur du collège Henri Bourrillon à Mende, la Direction Territoriale Lozère, épaulée par le service RH de la Direction Régionale ERDF Nord Midi Pyrénées, a participé au « Forum des Métiers et des Formations » qui s'est tenu le **9 avril**. Ce Forum destiné aux élèves de 3ème des collèges Bourrillon (Mende), Dupeyron (Langogne) et Rouvière (Le Bleymard) a rassemblé plus de 80 professionnels et environ 250 collégiens pour une après-midi d'information.

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



Denis Brengues (ERDF) en plein échange avec les élèves du collège Bourrillon

## o Emploi/Alternance

- ERDF en Lozère a eu le plaisir d'intégrer trois nouveaux embauchés, dont deux issus de l'apprentissage, ainsi qu'un nouvel alternant.
- Un stagiaire Bac Pro Electrotechnique a également été accueilli en **juin** pour lui permettre de découvrir l'activité et les métiers d'ERDF.
- Par ailleurs, une information sur l'alternance à ERDF a été présentée aux médias locaux le **13 octobre** en présence des alternants du département et du service RH d'ERDF



Les représentants métiers d'ERDF et les jeunes alternants en Lozère

## ERDF partenaire des start-up

Dans une démarche d'« Open Innovation Territoriale », ERDF a lancé en avril 2015 un concours « Jeunes Pousses sur les Réseaux Electriques Intelligent », décliné pour la région Sud-Ouest sur la thématique « Technicien 3.0 ». 100 dossiers ont été déposés ,14 start-up ont soutenu leurs projets le **17 septembre** à Toulouse, en vue d'obtenir leur sélection pour la finale nationale à Paris durant l'automne. Les 3 lauréats du Sud-ouest sont :

- o 1<sup>er</sup> : la société EXEM, basée à Labège (31) pour son projet de « détecteur portable de lignes sous-tension enterrées ».
- o 2<sup>ème</sup> : la société SIREA, basée à Castres (81), pour son projet « OMERE : Outil de Management du réseau Electrique ».
- o 3<sup>ème</sup> : la société Skeyetech, basée à Mérignac (33) pour son projet « Previo : Outil de Diagnostic Vidéo ».

Le **26 novembre**, l'annonce des résultats de la grande finale a eu lieu à la Mairie de Paris en présence d'Axelle Lemaire, Ministre Déléguée au Numérique, et de Philippe Monloubou, Président du Directoire d'ERDF. La région Midi-Pyrénées s'est distinguée avec 3 start-up et PME qui ont remporté 3 des 4 prix nationaux :

- SIREA (PME castraise) remporte le prix coup de cœur (doté de 30 k€) pour son application de "réalité augmentée" pour une meilleure connaissance des ouvrages exploités par les techniciens ;
- INTENSENS (start-up toulousaine) remporte le 2e prix (doté de 40 k€) qui propose un réseau de capteurs autonomes IoT (Internet des objets) dédiés à la surveillance des infrastructures réseau ;
- EXEM (start-up toulousaine) remporte le 1er prix (doté de 50 k€) avec ses capteurs de câbles sous tension qu'il est possible d'intégrer dans l'équipement du technicien (chaussures, veste).

## Les perspectives et enjeux pour 2016

Parmi les enjeux et événements majeurs de l'année à venir, nous retiendrons plus spécifiquement :

- La mise à disposition d'une plate-forme d'échange internet « e-Plans » auprès du SDEE Lozère, qui permettra de dématérialiser les échanges de données dans le cadre des travaux lors de la consultation au titre des procédures de déclaration préalable et d'approbation à l'égard des services de l'Etat et de tous les services intéressés.
- La signature de conventions cartographiques moyenne échelle et grande échelle avec le SDEE.
- La signature de l'avenant relatif à l'application du protocole PCT pour l'année 2016.
- L'organisation d'une conférence départementale loi NOME en lien avec la DREAL LARO et la préfecture de la Lozère.
- La collaboration ERDF/SDEE sur le projet de PRAE (parc régional d'activités économiques) Chaptal de Badaroux, sur la répartition des rôles vis-à-vis du promoteur.
- La mise en place d'un suivi du PCDMR et en particulier le suivi des indicateurs relatifs aux zones prioritaires d'investissements.
- La concertation sur l'implantation et le raccordement des bornes de recharge véhicule électrique en Lozère.
- La présentation des programmes prévisionnels des travaux HTA et BT d'ERDF 2017 pour faciliter la coordination éventuelle avec le SDEE Lozère.

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

## 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](http://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. Ils bénéficient désormais 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 des démonstrateurs smart grids à leur industrialisation ». Une visite du projet smart grid du quartier solaire intelligent « Nice Grid » a illustré les débats.

#### Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1<sup>er</sup> 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.

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 **1<sup>er</sup> 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 clarifier le rôle des collectivités locales et faire des territoires des moteurs de croissance économique. Cette loi confie de nouveaux blocs de compétences aux régions, dont certaines sont transférées des départements, au service du développement économique, de l'attractivité et du développement équilibré des territoires. 12 régions métropolitaines se sont substituées, depuis le 1<sup>er</sup> 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'exemples, 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.

## ERDF est à la tête de la 2<sup>e</sup> flotte électrique de France

Constituant l'une des façons de réaffirmer son engagement pour la mobilité électrique, ERDF a pris livraison de son 1000<sup>e</sup> véhicule électrique le **25 septembre**, à Maubeuge au cœur de l'usine qui assemble les Kangoo ZE, 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.

## L'Association Nationale des Élus de la Montagne (ANEM) et ERDF renforcent leurs relations

Le 18 février, ERDF et l'ANEM ont signé une convention de partenariat afin de promouvoir le développement des territoires de montagne et la proximité entre les élus et ERDF. C'est dans ce cadre qu'ERDF a participé au 31<sup>e</sup> congrès de l'ANEM les **15 et 16 octobre**, au cours duquel ont été évoquées, notamment, la place des énergies renouvelables dans la transition énergétique et ses conséquences pour la montagne, ainsi que l'adaptation de certaines réglementations aux caractéristiques de la montagne. La nouvelle loi Montagne annoncée pour 2016, dont l'une des priorités sera la protection de l'environnement, était également au cœur des échanges de ce congrès.

## 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.

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

## Le déploiement industriel des compteurs Linky a démarré le 1<sup>er</sup> décembre 2015

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a lancé le **1<sup>er</sup> 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 modèles de conventions d'échange de données cartographiques sont validés entre la FNCCR et ERDF

Engagement pris lors de la signature du protocole d'accord entre la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et ERDF en septembre 2013, l'amélioration du partage de la cartographie du réseau entre les autorités organisatrices du réseau de distribution d'électricité et ERDF est désormais concrétisée.

Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, et Xavier Pintat, président de la FNCCR, ont validé, le **23 décembre**, trois modèles de conventions destinées aux autorités concédantes, portant sur la cartographie moyenne échelle (représentation des ouvrages de distribution d'électricité à une échelle pouvant varier du 1/1 000<sup>e</sup> au 1/10 000<sup>e</sup>), la cartographie grande échelle (représentation des ouvrages souterrains de distribution d'électricité à l'échelle 1/200<sup>e</sup>) et la mise à disposition dématérialisée sur un extranet d'informations cartographiques tant à moyenne échelle qu'à grande échelle.

## 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 36<sup>e</sup> 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.

### Publication du décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 relatif au compte rendu annuel d'activité des concessions d'électricité, prévu à l'article L. 2224-31 du CGCT.

Ce décret pris en application de l'article 153-III de la loi LTECV, précise le contenu du compte rendu annuel de concession qui sera communiqué aux autorités concédantes à compter de l'exercice 2016.

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

## 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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2014	2015
En agglomération	98 %	96 %
Hors agglomération	97 %	98 %
En zone classée		
<b>Total</b>	<b>97 %</b>	<b>98 %</b>

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

La participation financière d'ERDF aux travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du SDEE Lozère, conforme à l'article 8 du cahier des charges de la concession, a été conventionnée le **4 mars**, en précisant les engagements respectifs des parties prenantes.

Pour l'année 2015, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante, SDEE Lozère, s'est élevée à **120k€**.

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

Date et nature des travaux	Versements ERDF (en k€)
Dissimulation du réseau électrique à Albaret le Bas, Albaret le Comptal	27 K€
Dissimulation du réseau électrique aux Levades, Brion	12,7 K€
Dissimulation du réseau électrique à Brion Vieux, Brion	25,4 K€
Dissimulation du réseau électrique à Bécus, Noalhac	8 K€
Dissimulation du réseau électrique aux abords de la maison de retraite d'Aumont d'Aubrac	11,5 K€
Dissimulation du réseau électrique dans le bourg de Montjézieu à La Canourgue	10,8 K€
Dissimulation du réseau électrique direction Mézery à St Denis En Margeride	24,6 K€



Démolition de la cabine haute de Plagne, commune de Trelans

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

### Protection de l'avifaune

Membre du Comité national avifaune, ERDF agit localement avec l'association locale de la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux) visant à :

- Créer les conditions d'un échange régulier et réciproque d'informations sur les zones "accidentogènes" pour les oiseaux ;
- Réaliser des aménagements de sécurisation pour les oiseaux sur les ouvrages où plusieurs constats de mortalité ont été effectués. Ces aménagements concernent la pose de "cierges" sur les supports (pour éviter les électrocutions) ou de "spirales" sur les lignes (pour parer aux collisions) ;

C'est dans ce cadre qu'ERDF et l'antenne LPO Grands Causses collaborent depuis de nombreuses années pour la protection des vautours sur le territoire des Grands Causses et du Parc National des Cévennes.

Par ailleurs, dans le cadre du programme européen LIFE, ERDF en Nord-Midi-Pyrénées et Lozère a signé un engagement de réalisation d'équipements de protection avifaune de 95k€ sur la période 2015-2021.



### Partenaire des « territoires à énergie positive pour la croissance verte »

212 projets ont été labélisés par le ministère en fonction de la qualité de leur proposition et de leur contribution aux objectifs inscrits dans la Loi de transition énergétique pour la croissance verte. Ces territoires TEPCV (Territoire à Energie Positive pour la Croissance Verte) s'engagent également à favoriser les potentiels énergétiques locaux, les innovations industrielles génératrices d'emplois non délocalisables, et aussi à renforcer les solidarités entre les territoires. ERDF s'inscrit pleinement dans cette dynamique en leur offrant un accompagnement de proximité, adapté aux spécificités de chaque territoire.

L'ensemble de ces informations fournies par ERDF permettent aux élus de conforter leurs diagnostics et d'identifier finement leurs potentiels énergétiques pour réaliser leurs politiques publiques. Ces engagements se concrétisent par des conventions de partenariat entre ERDF et les collectivités locales.

Ainsi, sur le territoire de votre concession, le TEPCV de la Lozère est piloté par le Conseil Départemental. ERDF et la collectivité territoriale ont engagé en Décembre 2015 des échanges pour définir les modalités d'une collaboration entre les deux parties. En 2016, devrait être signée une convention sur diverses thématiques telles que la fourniture de données énergétiques, l'accompagnement du diagnostic de précarité énergétique du département, le conseil technico-économique sur les projets ENR d'envergure, la mise à disposition de données cartographiques.

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

## Embellissement de postes

Des partenariats engagés avec les communes (Mende, Florac) ont permis de rénover la façade de postes de distribution publique tout en améliorant leur intégration dans leur environnement. Ces travaux ont été réalisés dans le cadre de projets pédagogiques menés avec des écoles et artistes locaux.



Embellissement de poste DP à Florac

La concertation avec les Architectes des Bâtiments de France (ABF) a permis également de mieux intégrer des ouvrages dans leur environnement à proximité de sites classés.



Rénovation du poste DP de Montjézieu en lien avec les ABF

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 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

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

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) <sup>1</sup>	113.8	<b>80.0</b>	-30%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>2</sup>	107.5	<b>77.8</b>	-28%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0.9	<b>0.0</b>	-100%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	74.5	<b>58.5</b>	-21%
Dont incident Poste-source	0.2	<b>4.0</b>	1704%
Dont incident réseau HTA	71.1	<b>47.9</b>	-33%
Dont incident réseau BT	3.1	<b>6.6</b>	111%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	32.1	<b>19.3</b>	-40%

Progression très significative du critère B dans un contexte conjoncturel de faibles perturbations météorologiques.

- III Cela traduit l'amélioration de la continuité de fourniture obtenue grâce aux programmes d'investissements et de maintenance engagés ces dernières années. Ce niveau de résultat, permet aujourd'hui d'assurer une continuité de fourniture pour les clients à plus de 99,9% du temps.
- III On peut souligner en particulier deux points :
  - III la baisse significative de 33% du temps de coupure lié aux incidents HTA qui s'explique par la qualité du réseau de moins en moins sensible aux aléas climatiques,
  - III la nette baisse du temps de coupure pour travaux lié à un pilotage renforcé de cette activité et l'usage de groupes électrogènes.
- III La Lozère, département de montagne fortement boisé, reste malgré tout sensible aux événements climatiques. Le maintien d'un programme d'élagage conséquent est une réponse à cette problématique.

<sup>1</sup> 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).

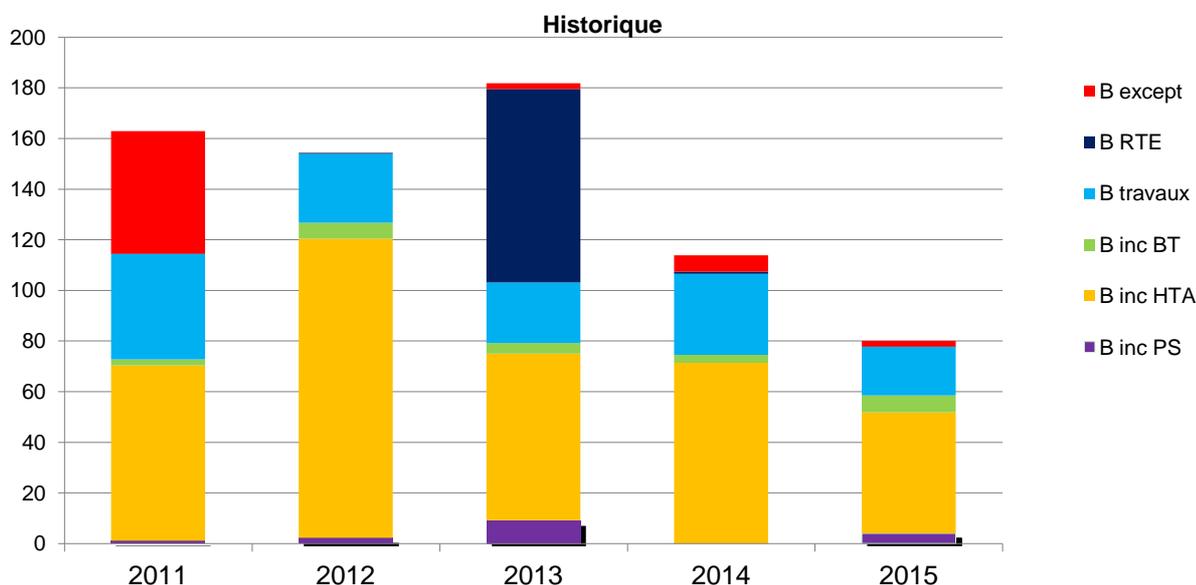
<sup>2</sup> Conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 12/12/2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité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

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

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



## Évolution du critère B au cours des 5 dernières années



- Au bémol de l'incident RTE de 2013, la qualité de continuité de fourniture est en amélioration constante depuis 5 ans.
- En 2015, le résultat se situe à un niveau historique, jusqu'alors jamais atteint qui s'explique par les efforts engagés depuis plus de cinq années dans la modernisation du réseau et son renforcement mais aussi par une année particulièrement calme sur le plan climatique sans événement majeur.
- Le nombre d'incidents HTA a diminué de 22 % par rapport à l'année 2014

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

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

Malgré cela, le critère B en moyenne nationale est satisfaisant. Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen est, au niveau national, de 67 minutes en 2015, soit proche du niveau de 2014, alors qu'il était de 97 minutes en 2013.

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

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

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport (ou critère B HIX hors RTE), est en amélioration à 61 minutes, contre 64 minutes en 2014.

Au niveau local, le département de la Lozère a été peu impacté par des événements climatiques majeurs reconnus par les pouvoirs publics comme un état de catastrophe naturelle.

On peut cependant souligner le phénomène canicule du **18 au 22 juillet** qui a induit 4,26 min de coupure moyenne et les orages et inondations du **12 septembre** qui ont pénalisé le critère B de 2,13 min.

Pour chacun de ces événements, les agents ERDF se sont rapidement mobilisés pour réparer les dégâts dans des conditions parfois difficiles et rétablir le courant au plus vite sur le département.

L'ensemble des événements climatiques a eu une incidence sur le critère B de l'ordre de 9,2 min, représentant 11 % du temps de coupure critère B hors RTE.

Ces bons résultats confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par ERDF. En 2016, cette stratégie d'investissements et de maintenance sur le réseau concédé se poursuivra.

### Le dispositif de gestion de crise climatique

Depuis la tempête de 1999, ERDF améliore en permanence sa dynamique de « gestion de crise » pour maîtriser, au plus vite, les conséquences sur le réseau de distribution d'électricité. En particulier sur le territoire de la Direction Régionale Nord Midi Pyrénées, ERDF a mis un dispositif de crise, comprenant 380 techniciens (2000 au niveau national), répartis sur 23 sites entraînés dans le cadre de la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE), des outils de prévision météo, des plateformes logistiques de stockage de matériel de secours à proximité, un compte twitter régional, l'application « ERDF à mes côtés », et un numéro d'appel spécial collectivités en cas de crise (0811 01 02 12 + n° INSEE de votre commune). Pour la Lozère, ERDF a également mis en place dans de nombreux départements, dont le votre, un réseau de « correspondants tempête », élus choisis par le maire et formés par ERDF. Ils servent avant tout de relais d'informations auprès du maire et des habitants. Plus de 80% des communes ont identifié un correspondant tempête en Lozère.

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession		Variation (en %)
	2014	2015	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	2 275	436	-80.8%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	2 699	2 051	-24.0%

On note une baisse très significative du nombre de clients impactés par des coupures longues qui s'explique par le nombre réduit d'aléas climatiques (orage, inondation, vent) en 2015.

Le nombre de clients coupés pendant plus de 6 heures est également en baisse et retrouve un niveau proche à 2013. Cet indicateur reste très fluctuant d'une année sur l'autre (pour mémoire, il se situait à 5589 en 2012.)

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

## 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 votre concession sont présentés dans le tableau ci-après, ERDF met en œuvre une méthode statistique, homogène sur l'ensemble du territoire national, appelée « méthode GDO-SIG ».

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

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

Clients BT Mal Alimentés	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	255	<b>191</b>	<b>-25.1%</b>
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0.4%	<b>0.3%</b>	<b>-25.8%</b>

La répartition des CMA sur le département est la suivante : 191 CMA en zone ER et 0 en zone ERDF.

La baisse des Clients Mal Alimentés (- 25,1%) se poursuit sur le département.

Ceci nous engage à poursuivre nos efforts communs de priorisation des investissements et de coordination.

## 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.

### La stratégie et le programme d'investissement d'ERDF

ERDF investit sur le patrimoine pour faire face au développement, déplacer les réseaux à la demande et améliorer la qualité de desserte.

Les priorités d'investissement d'amélioration de qualité de desserte s'appuient sur :

- des choix techniques : niveaux de tension, gammes de matériels, principes d'architecture,
- des hypothèses de charge et une ambition sur la qualité du produit,
- la localisation des postes sources et le tracé des liaisons HTA structurantes, adaptées aux réalités locales et nécessaires à la cible.

Les investissements d'ERDF reposent sur une trajectoire de long terme, axée sur la maîtrise de la qualité de fourniture (fiabilisation et sécurisation du réseau) tout en prenant en compte les diagnostics et attentes des AODE.

Ils répondent à une stratégie s'appuyant sur 3 axes de travail majeurs :

- Réactivité : création d'organe de manœuvre, moyen de conduite,
- Fiabilité : entretien et maintenance, renouvellement des réseaux, mise en souterrain,
- Structure : renforcement, création de nouveaux départs ou de nouveaux postes.

L'enjeu prioritaire d'ERDF est d'adapter le réseau à la croissance tant en soutirage qu'en injection et d'améliorer la qualité.

Les investissements d'ERDF visent avant tout :

- à améliorer durablement la qualité de la desserte sur les territoires ruraux les plus en écart au regard des résultats constatés en matière de continuité de la fourniture.
- à combler les écarts récurrents de certains territoires en matière de qualité de fourniture (PEIM),
- à réduire les conséquences des aléas climatiques de très grande ampleur.

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

## 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 ERDF (en k€)	Concession	
	2014	2015
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	2 099	1 856
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	8 546	7 212
2.1 Performance du réseau	7 650	5 822
Dont renforcement	1 268	612
Dont climatique	4 037	2 668
Dont modernisation	2 017	2 191
Dont moyens d'exploitation	327	351
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	896	1 390
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	201	216
Dont sécurité et obligations réglementaires	359	695
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	336	479
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	35	4
<b>Total (en k€)</b>	10 679	9 072

En 2015, le volume des investissements reste élevé tout en étant légèrement inférieur à 2014. La diminution des raccordements provient d'une baisse en volume des raccordements producteurs.

La diminution de 1.3 M€ des investissements pour l'amélioration du patrimoine provient :

- d'une baisse des renforcements, mais dont le niveau a permis de répondre aux contraintes existantes
- à une baisse sur les affaires typées climatiques. La majorité des investissements réalisés concernent des travaux d'enfouissement du secteur sud est.

En revanche, il faut noter une augmentation des investissements liés aux obligations réglementaires (sécurité) notamment sur les améliorations des terres.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2015, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.**

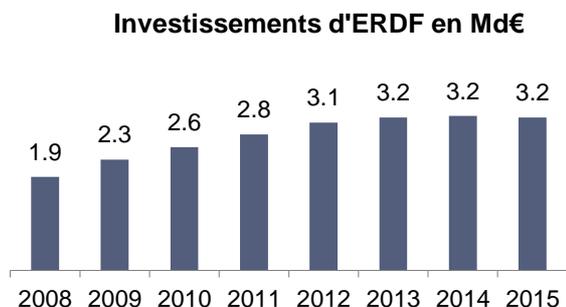
Par ailleurs, ERDF réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent néanmoins à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

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

Investissements ERDF postes sources (en k€)	2014	2015
Travaux postes sources (dans la concession)	1 031	28
Travaux sur d'autres postes sources contribuant à l'alimentation électrique de votre concession	3 922	2 323
<b>Total</b>	4 953	2 351

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  $\leq$  36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 17 000 mises en service d'installations de production  $\leq$  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.



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.

### La mise en œuvre en 2015 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

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

#### Les travaux dans les postes-sources

Les travaux réalisés dans les postes-sources visent à renforcer l'alimentation électrique du département ainsi qu'à réduire le risque et les conséquences d'incidents dans les postes. Ils permettent ainsi d'assurer la continuité et la qualité de fourniture au sein de la concession.

Nom du poste-source	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (k€)
ROCLES	Climatique	25
SAINT-ANDRE-DE-LANCIZE	Performance du réseau	3
LE MONASTIER-PIN-MORIES	Performance du réseau	2

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

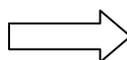
## Les travaux en HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé (en m)	Linéaire posé (en m)	Montant des dépenses (k€)
ROCLES	Climatique	-	-	2 085
SAINT-ANDRE-DE-LANCIZE	Performance du réseau	-	-	608
LE MONASTIER-PIN-MORIES	Performance du réseau	9 357	16 523	371
MENDE	Performance du réseau	2 116	7 717	347
CASSAGNAS	Performance du réseau	-	-	281
SAINT-LEGER-DE-PEYRE	Performance du réseau	-	-	242
VILLEFORT	Climatique	2 646	-	208
SAINT-JULIEN-D'ARPAON	Performance du réseau	-	-	183
SAINT-ANDEOL-DE-CLERGUEMORT	Performance du réseau	-	3 347	169
SAINT-PIERRE-DE-NOGARET	Exigences environnementales et réglementaires	2 996	1 723	169



Le **29 avril**, ERDF a invité les élus, les entreprises et la presse au lancement du chantier HTA à Mende dans le quartier du Chapitre. Le chantier consistait en l'enfouissement de 3800 mètres de lignes aériennes, impliquant la dépose de 80 poteaux. D'un montant de 900000 euros, entièrement financé par ERDF, il a été réalisé par l'entreprise lozérienne Engelvin

Opération de dépose par hélicoptère des poteaux du chantier HTA au Chapitre à Mende en octobre 2015



Réunion de préparation du projet d'enfouissement HTA à Saint-Leger de Peyre avec la présence du maire, du SDEE et d'ERDF



Réalisation d'un forage dirigé pour passer sous le lit de la Colagne à Saint-Léger de Peyre →



## Les travaux en BT

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé (en m)	Linéaire posé (en m)	Montant des dépenses (k€)
MENDE	Exigences environnementales et réglementaires	-	-	299
MENDE	Raccordement consommateurs et producteurs	-	1 482	66
AUMONT-AUBRAC	Exigences environnementales et réglementaires	260	530	46
RECOULES-D'AUBRAC	Raccordement consommateurs et producteurs	-	331	42
MENDE	Performance du réseau	-	-	40
LE MALZIEU-FORAIN	Raccordement consommateurs et producteurs	-	135	39
NASBINALS	Raccordement consommateurs et producteurs	-	441	38
MENDE	Raccordement consommateurs et producteurs	-	197	37
CHATEAUNEUF-DE-RANDON	Exigences environnementales et réglementaires	508	-	36
LA VILLEDIEU	Raccordement consommateurs et producteurs	-	201	31

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



Changement du transformateur 400 KVA par un transformateur 630 KVA dans un PUIE (Poste Urbain Intégré dans son Environnement) au lotissement « Les hauts de la Bergerie » à Mende.

## La démarche Prolongation de la Durée de Vie (PDV) des ouvrages

Pour fiabiliser le réseau de distribution électrique, ERDF a mis en place depuis 2012 une politique complémentaire à celles déjà existantes: la Prolongation de la durée de vie des ouvrages (démarche PDV). A l'horizon 2025, ce sont près de 50 000 km qui sont concernés sur l'ensemble du réseau de distribution électrique français.

Avec le renouvellement d'une part importante de leurs composants, les ouvrages électriques retrouvent leur potentiel d'origine et la fiabilité qu'ils avaient à leur création : leur durée de vie est prolongée de quinze ans.

La PDV constitue un intermédiaire entre le renouvellement total de l'ouvrage et les actions de maintenance – sur lesquelles ERDF a également continué à mettre l'accent en 2015.

Par ses caractéristiques, la PDV est une démarche innovante et un véritable levier pour assurer la fiabilité du réseau électrique de façon durable et rapide.





Travaux de remise à neuf de 8 kms de lignes HTA sur le causse Méjean commune de Meyrueis, en juin 2015

La démarche PDV se prolongera en 2016 en Lozère. On peut citer en particulier les chantiers prévus sur les secteurs de Chabrits, Pont de Montvert, Arzenc de Randon, Meyrueis, Saint-Julien du Tournel, Saint-Léger de Peyre.

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

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2015, 342 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 137 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

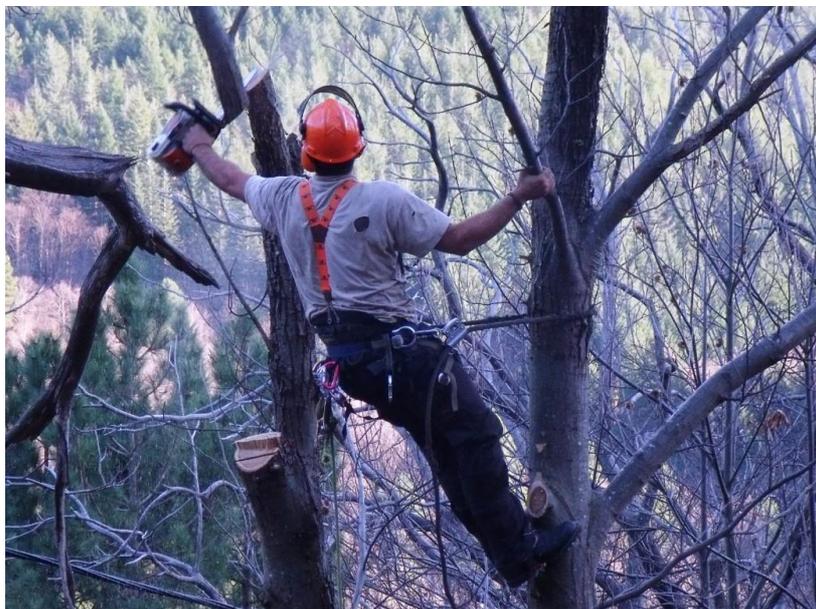
En parallèle et en complément des investissements, ERDF mène une politique de maintenance préventive du patrimoine pour garantir le fonctionnement optimal des équipements de réseau et prévenir la défaillance des ouvrages :

- diagnostics : visites de ligne en hélicoptère, mesures de terres, inventaires élagage,
- essais de fonctionnement des appareillages de réseau (télécommandes, indicateurs de défauts,...)
- entretiens visant à garantir le bon fonctionnement d'un ouvrage (élagage, remplacement de batteries)
- mises à niveau d'appareillages ou accessoires de réseau.

Compte-tenu de l'importance des zones boisées sur le département de la Lozère, l'élagage des réseaux HTA reste un enjeu majeur, pour lequel ERDF est parfois amenée à déployer des moyens importants tels que des hélicoptères en zone de montagne ou des engins comme « la girafe mécanique ».

Les visites préventives du réseau aérien HTA permettent de détecter des anomalies qui sont ensuite traitées selon leur degré d'urgence.

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



Elagage du réseau BT au hameau du Villaret, commune du Collet de de Dèze

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Concession	
	2014	2015
Longueur de réseau traité (en km)	971	209
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1354	416

L'année 2014 a permis de résorber le stock de retard d'élagage sur le réseau HTA. En 2015, la baisse constatée s'explique par une action centrée uniquement sur le flux car le retard du programme pluri annuel HTA a été comblé. En 2015, l'élagage du réseau BT a également été engagé.

L'ensemble des travaux d'élagage sur votre concession a généré une coupure en alimentation électrique équivalent à 2,9 minutes en moyenne par client sur l'ensemble de l'année écoulée, soit 15% du critère B Travaux total.

### A.2.3 Perspectives et enjeux

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.**

#### 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.

Le SDEE Lozère et ERDF ont présenté de manière concertée à la sous-préfète, le bilan des investissements réalisés en 2014, ainsi que le programme (CAPEX) prévisionnel de l'année 2015 dans le cadre de la conférence départementale annuelle dite « de la Loi NOME », qui s'est tenu le **21 mai 2015**.

Lors de cette rencontre ont été reconnus la bonne concertation et la coordination entre ERDF et le SDEE.

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

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

Les Programmes Coordonnés de Développement et de Modernisation des Réseaux (PCDMR) institués par le protocole d'accord FNCCR-ERDF du 18 septembre 2013 :

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

Cet accord prévoit l'élaboration de PCDMR sur la période 2014-2017 permettant aux parties prenantes de promouvoir une meilleure convergence de leurs priorités et programmes d'investissements respectifs, sur la base d'un diagnostic partagé de développement du territoire et de la performance du réseau, dans un objectif d'amélioration de la qualité de fourniture et d'optimisation des ressources concourant au financement de la distribution d'électricité.

## La coordination des efforts d'investissement d'ERDF et de l'autorité concédante au plan local

Le SDEE et ERDF ont signé une lettre d'engagement le **17 avril 2015** en vue de réaliser le Programme Coordonné de Développement et de Modernisation des Réseaux (PCDMR) pour la période 2015-2017, élaboré conjointement. Ce programme précise ainsi les priorités d'investissement pour les deux parties, notamment en ce qui concerne la localisation des zones communes de travaux à engager pour améliorer la qualité du réseau de distribution d'électricité.

Aux investissements d'ERDF évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante.

Au plan local, ERDF et l'autorité concédante ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée à travers les réunions (ou conventions) suivantes :

- Préparation du PCDMR de la Lozère qui a fait l'objet de réunions mensuelles de décembre 2014 à mars 2015 ;
- Préparation de la conférence loi NOME réalisée le 21 Mai 2015 dans les locaux de la Préfecture de la Lozère ;
- Restitution et présentation des résultats du Décret Qualité ;
- Réunion de préparation de l'inventaire ER en juin 2015.

**Sur le territoire de la concession, les principales réalisations attendues en 2016 sont les suivantes :**

- Chantier de restructuration HTA au bourg de Malzieu ville avec une coordination envisageable avec le SDEE (enfouissement BT route de Saint-Alban),
- Coordination de travaux dans le cadre du programme Article 8.

## 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 1<sup>er</sup> 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.

Sur le Sud-ouest la quasi-totalité des compteurs électromécaniques ont été changés par des compteurs communicants.

##### 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 », acteurs économiques importants au cœur des territoires, 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.

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

## 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) ou bénéficiant d'un contrat unique.

## Le compte Twitter de la Direction Régionale : @erdf\_pyrenees\_N

Le compte tweeter valorise les actions menées par ERDF et devient un nouveau relais de communication auprès des clients. Créé en Janvier 2014, le compte twitter de la direction régionale Nord Midi-Pyrénées comptabilisait près de 966 abonnés à la date du 31 décembre 2015.

## L'application « ERDF à mes Côtés »

Disponible depuis 2014, l'application « ERDF à mes Côtés » 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.

Le Centre d'Appel et Dépannage de Mérignac a mis en place une nouvelle fonctionnalité d'autodiagnostic sur la région Sud-ouest, dans cette application « ERDF à mes côtés » : elle permet aux clients, grâce à un système automatisé de questions-réponses à choix multiples de savoir d'où vient le défaut, et d'agir en conséquence. L'utilité de cette fonctionnalité a été reconnue au niveau national, puisqu'elle a été étendue à l'ensemble des concessions.



## 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 63**
- Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 64**
- Les clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99**
- Les clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction » : **09 69 32 18 77**
- Les clients « Producteurs » : **09 69 32 18 00**. Cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur.
- Enfin, les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**

**L'efficacité de l'accueil téléphonique d'ERDF est mesurée par un taux d'accessibilité. Sont présentés ci-dessous les taux pour les clients particuliers et professionnels :**

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF*	
	2014	2015
Accueil Distributeur**	94.2%	<b>94.5%</b>
Accueil Acheminement (<= 36 kVA)	94.1%	<b>94.0%</b>
Accueil Raccordement Électricité (ARE) consommateurs (<= 36 kVA)	90.1%	<b>94.0%</b>
Accueil Raccordement des Producteurs d'électricité (<= 36 kVA)	89.0%	<b>94.2%</b>

\* 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.

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

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

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.

Les clients de la concession ont bénéficié d'un accueil téléphonique facilement joignable, avec un taux d'accessibilité proche de 95%.

## 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 48**.

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). Cette tendance peut s'expliquer par une année 2015 plus calme sur le plan climatique que 2014, avec des températures plus douces et une moindre occurrence des phénomènes atmosphériques ayant un impact sur les réseaux.

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité*	Région ERDF**	
	2014	2015
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage Électricité (en %)	90.6%	<b>91.4%</b>
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage Électricité	279 621	<b>260 539</b>
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	<b>84 362</b>	<b>84 919</b>

\* 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.

### 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.

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.

#### Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après.

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

Indicateurs de satisfaction (en %)	Résultat national 2015	Résultat 2015 concession
Clients « Particuliers »	93,6%	95.4%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,8%	90.1%

*Les taux de satisfaction des clients « Entreprises » > à 36 kVA et des clients en contrats CARD raccordés en HTA, sont présentés en annexe.*

La direction régionale d'ERDF a mis en place une "cellule écoute client" pour une meilleure prise en compte des attentes de nos clients dans notre offre de service.

Afin de minimiser la "contrainte" de la plage du RDV entre 2h et 4h, pour les interventions nécessitant la présence du client, ERDF a consolidé en 2015 le dispositif de prévenance : le client est appelé le matin même par le technicien pour affiner l'heure du RDV. Ce dispositif est plébiscité par nos clients, à plus de 95%.

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

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

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	Résultat national 2015	maille	Résultat 2015
Clients « Particuliers »	87,3%	concession	88.2%
Clients « Professionnels » ( $\leq$ à 36 kVA)	83,8%	concession	87.5%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4*	81,3%	concession	80.0%

\* 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.

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.

Les efforts réalisés par la direction régionale d'ERDF autour de la prestation de "raccordement" se retrouvent dans les niveaux de satisfaction exprimés par nos clients.

Le raccordement est un processus complexe car il engage de nombreux acteurs internes et externes. Afin de maîtriser les risques de dérive de délais de réalisation, nous nous attachons à mettre en place un traitement individualisé. Les affaires sont ainsi pilotées avec un rétro-planning basé sur la date de mise en service souhaitée par le client. La personnalisation de la relation client appréciée par nos clients, et elle évolue dans les limites fixées par un marché de masse.

## La gestion des réclamations

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

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 mesuré au périmètre de la concession a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	Concession	
	2014	2015
Taux de réponse sous 15 jours*	87.6%	81.0%

\* 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

Le délai de réponse de 15 j peut être impacté par les pics de réclamations consécutifs aux incidents climatiques.

Dans tous les cas, le client reçoit alors une réponse d'ERDF dans un délai maximum de 30 jours.

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 (en %)	Concession	
	2014	2015
Raccordements	9.0%	5.6%
Relève et facturation	40.9%	40.2%
Accueil	0.6%	2.2%
Interventions techniques	16.0%	14.6%
Qualité de la fourniture	33.6%	37.4%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

En volume, les réclamations les plus nombreuses concernent la “relève et facturation” et la “Qualité de la fourniture”.

Pour la relève, les contestations proviennent en général des estimations de consommation qui sont faites lorsque le relevé n’a pu être réalisé.

Plusieurs actions ont été réalisées en 2015 pour éviter cette situation : le client est incité à relever lui-même son compteur, ou bien à nous envoyer une photo de son cadran.

Pour la qualité de la fourniture, les réclamations sont souvent liées aux perturbations électriques générés par les incidents climatiques (tempête, orage, vent..).

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.

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

## A.3.3 Le déploiement des compteurs Linky

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a démarré le 1<sup>er</sup> 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.

Sur le territoire de la concession, le déploiement de Linky démarrera à partir du 2<sup>ème</sup> semestre 2017 et s'étalera jusqu'en 2021.

### Les modalités du déploiement

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 :

1. Mettre à disposition les fonctionnalités du compteur communicant au plus tôt auprès du plus grand nombre ;
2. Accompagner les territoires dans leurs projets de développement ;
3. 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](http://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

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,
- que le raccordement soit réalisable techniquement par ERDF.

Pour l'année 2015, sur la région Sud-ouest ce site concerne uniquement les branchements neufs en soutirage individuels, à l'exclusion des branchements des producteurs, et des raccordements d'immeubles collectifs. Le client peut initier son dossier dans « ERDF-Connect » et pourra le suivre sur son espace personnel.

Toutes les demandes individuelles reçues par courrier ou téléphone sont saisies dans le portail Raccordement par les équipes d'ERDF. Si le client a fourni son adresse mail, son espace client est généré automatiquement après sa validation sur internet (il peut valider cet espace personnel à tout moment de la durée de vie du raccordement).

La majorité des dossiers en 2015 ont été suivis par « ERDF-Connect ». Plusieurs raccordements peuvent être suivis dans un seul espace client. Tous les échanges entre ERDF et le client sont dématérialisés (sauf avis contraire de sa part), ce qui génère un gain de temps important.

#### 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.

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

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

Au plan national, les travaux de raccordement sont réalisés à hauteur de 90 % dans les délais convenus avec les clients.

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

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	91.4%	<b>93.5%</b>	2.3%

La réalisation des travaux de raccordement est faite dans la majeure partie des cas en conformité avec les attentes des clients et les délais convenus.

## 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.

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

Produits d'exploitation détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
Recettes d'acheminement	1	17 094	17 112	<b>17 254</b>
Dont clients HTA		1 694	1 684	<b>1 630</b>
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		12 977	13 071	<b>13 132</b>
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		2 619	2 580	<b>2 600</b>
Dont autres		-195	-222	<b>-108</b>
Recettes de raccordements et prestations		1 931	1 926	<b>1 104</b>
Dont raccordements	2	1 676	1 678	<b>854</b>
Dont prestations	3	256	248	<b>251</b>
Autres recettes	4	649	661	<b>657</b>
<b>Chiffre d'affaires</b>		<b>19 674</b>	<b>19 699</b>	<b>19 016</b>
Autres produits		6 289	6 631	<b>6 362</b>
Production stockée et immobilisée	5	4 987	5 098	<b>4 426</b>
Reprises sur amortissements et provisions	6	1 122	1 320	<b>1 721</b>
Autres produits divers	7	180	213	<b>215</b>
<b>Total des produits</b>		<b>25 963</b>	<b>26 330</b>	<b>25 378</b>

Charges d'exploitation détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		13 307	13 342	<b>11 611</b>
Accès réseau amont	8	4 222	4 253	<b>4 215</b>
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	1 645	1 660	<b>1 462</b>
Redevances de concession	10	1 187	1 187	<b>1 082</b>
Autres consommations externes	11	6 253	6 242	<b>4 852</b>
Matériel			2 473	<b>1 556</b>
Travaux			795	<b>699</b>
Informatique et télécommunications			605	<b>494</b>
Tertiaire et prestations			1 427	<b>1 269</b>
Bâtiments			764	<b>731</b>
Autres achats			178	<b>102</b>
Impôts, taxes et versements assimilés		1 103	1 078	<b>1 087</b>
Contribution au CAS FACÉ	12	336	336	<b>328</b>
Autres impôts et taxes	13	767	742	<b>759</b>
Charges de personnel	14	7 070	6 538	<b>6 125</b>
Dotations d'exploitation		7 923	8 299	<b>7 854</b>
Dotation aux amortissements DP	15	4 766	4 802	<b>4 331</b>
Dotation aux provisions DP	16	877	877	<b>763</b>
Autres dotations d'exploitation	17	2 281	2 620	<b>2 761</b>
Autres charges	18	728	864	<b>726</b>
Charges centrales	19	1 016	1 098	<b>1 356</b>
<b>Total des charges</b>		<b>31 146</b>	<b>31 218</b>	<b>28 759</b>

Total des produits - total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
<b>Montant</b>	20	<b>-5 182</b>	<b>-4 888</b>	<b>-3 381</b>

## Rubrique produits

Le montant total des produits est de 25.378 k€ en 2015, en diminution de 952 k€ par rapport à 2014 (26.330 k€), soit - 3,6%.

### Chiffre d'affaires acheminement

Le chiffre d'affaires acheminement est de 17.254 k€ en 2015, en augmentation de 142 k€ par rapport à 2014 (17.112 k€), soit + 0,8%.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, le chiffre d'affaires acheminement à l'échelle d'ERDF s'établissant à 12 405 M€ en 2015, en hausse de 278 M€ par rapport à 2014 (12 127 M€), soit +2.3%.

L'année 2015 a été marquée par des températures moyennes constatées supérieures de +0,3°C aux normales climatiques, mais moins hautes qu'en 2014 (+0,5°C). Par conséquent, l'effet volume lié au climat représente une hausse du volume acheminé par ERDF d'environ 7 TWh en 2015 par rapport à 2014. Sur la concession de la Lozère, la hausse du volume acheminé de 2 GWh est, en outre, liée à une croissance de 0,5% du nombre de clients.

Cette hausse liée aux volumes acheminés est partiellement compensée par un effet prix à la baisse liée à l'indexation du TURPE 4, évolution des grilles tarifaires de -1,3% au 1<sup>er</sup> août 2014 et +0,4% au 1<sup>er</sup> août 2015.

### Chiffre d'affaires raccordement et prestations

Le chiffre d'affaires raccordement et prestations est de 1.104 k€ en 2015, en diminution de 822 k€ par rapport à 2014 (1.926 k€), soit - 42,7 %.

Le chiffre d'affaires raccordement évolue à la baisse en 2015 (- 49,1%), due à une diminution du nombre de raccordements soutirage et injection ≤ à 36 kVA, ainsi qu'à une baisse des raccordements producteurs > à 36 kVA.

Le chiffre d'affaire prestations est en légère augmentation (+ 1,0%).

### Autres produits

La production stockée et immobilisée est de 4.426 k€ en 2015, en diminution de 672 k€ par rapport à 2014 (5.098 k€), soit - 13,2 %.

Cette évolution est due à une baisse des investissements sur la concession par rapport à 2014, déjà observée et commentée dans le § A2.2

Les reprises sur amortissements et provisions sont de 1.721 k€ en 2015, en augmentation de 401 k€ par rapport à 2014 (1.320 k€), soit +30,4 %. Cette évolution reflète celle observée au niveau national (+ 32%).

Cette variation est principalement liée, à une reprise de provision au niveau national concernant les charges de personnel dans le cadre de la répartition des charges liées au service commun.

## Rubrique charges

Le montant total des charges est de 28.759 k€ en 2015, en diminution de 2.459 k€ par rapport à 2014 (31.218 k€), soit - 7,9%.

### Accès réseau amont

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont de 4.215 k€ en 2015, en diminution de 38 k€ par rapport à 2014 (4.253 k€), soit - 0,9 %.

Cette évolution ne reflète pas la tendance observée à la maille nationale (+ 4,1%).

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

Les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'ERDF s'élèvent à 3.312 M€ en 2015, en augmentation de 132 M€ par rapport à 2014 (3.180 M€). Cette hausse est majoritairement liée à un effet volume (en cohérence avec l'évolution du chiffre d'affaires), et dans une moindre mesure à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport.

## **Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau**

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont de 1.462 k€ en 2015, en baisse de 198 k€ par rapport à 2014 (1.660 k€), soit - 11,9 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'ERDF s'élevant à 1 107 M€ en 2015, en baisse de 91 M€ par rapport à 2014 (1 198 M€), soit - 7,6 %. Ces achats d'énergie, dont la couverture est effectuée sur plusieurs années, bénéficient d'un effet prix lié à la baisse des prix de marché au regard des 3 dernières années. Néanmoins, cette évolution favorable est partiellement compensée par un effet volume lié au climat commenté ci-dessus.

## **Impôts, taxes et versements assimilés**

Les impôts, taxes sont de 1.087 k€ en 2015, en augmentation de 9 k€ par rapport à 2014 (1.078 k€), soit + 0,8 %.

La contribution au FACE est en légère diminution à - 2,4 %, un peu plus accentuée que la tendance au plan national (- 0,3%).

La variation observée sur la concession s'agissant des autres impôts et taxes (+ 2,3 %) soit + 17 k€ est dans la tendance observée au niveau national de + 4,2% (pour une augmentation de 16 M€).

Cette variation est principalement due à une hausse des taxes locales (Contribution Economique Territoriale, Imposition Forfaitaire sur les Transformateurs et Taxe Foncière).

## **Charges de personnel**

Les charges de personnel sont de 6.125 k€ en 2015, en diminution de 413 k€ par rapport à 2014 (6.538 k€), soit - 6,3 %.

Cette légère diminution est principalement liée à une baisse de la masse salariale d'ERDF Nord Midi-Pyrénées.

## **Dotations d'exploitation**

La variation de cette rubrique ressort à - 445 k€ à la maille de la concession (7.854 k€ en 2015 pour 8.299 k€ en 2014) soit - 5,4%.

Cette évolution ne reflète pas celle observée à la maille nationale dont la tendance est à la hausse.

La dotation aux amortissements est de 4.331 k€ en 2015, en diminution de 472 k€ par rapport à 2014 (4.802 k€), soit - 9,8 %.

La dotation aux provisions pour renouvellement est de 763 k€ en 2015, en diminution de 115 k€ par rapport à 2014 (877 k€), soit - 13,1 %, due essentiellement aux reprises des provisions suite à la localisation des transformateurs.

Les autres dotations d'exploitation sont de 2.761 k€ en 2015, en augmentation de 141 k€ par rapport à 2014 (2.620 k€) soit + 5,4%. Cette évolution est identique à celle observée à la maille nationale.

## **Autres charges d'exploitation**

Les autres charges d'exploitation sont de 726 k€ en 2015, en diminution de 138 k€ par rapport à 2014 (864 k€), soit - 15,9 %. Cette variation est essentiellement due au poste « Valeur Nette Comptable des immobilisations mises au rebut », qui a connu en 2015 un changement de méthode lors de l'affectation des montants. En effet, cette année les montants sont affectés directement à la concession, alors qu'auparavant les montants étaient répartis au prorata du nombre de clients au sein de la Direction Interrégionale Sud-Ouest.

### **Charges centrales**

Les charges centrales sont de 1.356 k€ en 2015, en augmentation de 259 k€ par rapport à 2014 (1.098 k€), soit + 23,6 %. Au niveau national, le poste « consommations externes en provenance de tiers » (notamment informatique & télécom) ainsi que le poste « provisions relatives au risque d'irrecouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie », sont à l'origine de cette variation.

### **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.

<b>Contribution à l'équilibre</b>	Concession		<b>2015</b>
	2014	<i>Pro forma</i> 2014	
Total des produits - total des charges (pour rappel)	-5 182	-4 888	<b>-3 381</b>
Charge supplémentaire	0	0	<b>0</b>
Produit supplémentaire	6 787	6 493	<b>5 252</b>
<b>Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)</b>	1 604	1 605	<b>1 871</b>

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE 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  $\leq$  36 kVA ; clients BT  $>$  36 kVA ; clients HTA.

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

## 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 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.

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

## Note 11 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

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

- les **achats de matériel** 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) ;
- les **achats de travaux** 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 ;*
- les **achats d'informatique et télécommunication** 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) ;
- les **achats tertiaires et de prestations** 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) ;
- les **achats relatifs aux bâtiments** 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) ;
- les **autres achats** 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. 2234-31 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 IMPOTS 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.

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

## 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.

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

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	17 362	-108	Au prorata du localisé	0.1%
Raccordements	854	0	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Prestations	246	4	Au prorata du localisé	0.1%
Autres recettes	50	607	Au prorata du nombre de clients	7.6%
<b>Autres produits</b>				
Production stockée et immobilisée	3 316	1 110	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Reprise sur amortissements et provisions	245	1 476	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Autres produits divers	0	215	Au prorata du nombre de clients	7.6%

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 %)
<b>Consommation de l'exercice en provenance des tiers</b>				
Accès réseau amont	0	4 215	Au prorata des consommations	5.5%
Achats d'énergie	0	1 462	Au prorata des consommations	5.5%
Redevances de concession	1 082	0	N/A	0.0%
<b>Autres consommations externes</b>				
Matériel	0	1 556	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Travaux	655	44	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Informatique et télécomm.	0	494	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Tertiaire et prestations	0	1 269	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Bâtiments	0	731	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Autres achats	0	102	Au prorata du nombre de clients	7.6%
<b>Impôts Taxes et versements assimilés</b>				
Contribution au CAS FACÉ	328	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	4.9%
Autres impôts et taxes	387	372	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Charges de personnel	1 423	4 702	Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients	8.0%
<b>Dotations d'exploitation</b>				
Dotation aux amortissements DP	4 211	120	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Dotation aux provisions DP	712	51	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Autres dotations d'exploitation	0	2 761	Au prorata du nombre de clients	7.6%
Autres charges	160	565	Au prorata du nombre de clients	7.6%

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.

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

## A.4.2 Les informations patrimoniales

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

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

### La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2015

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	<b>95 529</b>	35 227	<b>60 302</b>	131 207	17 500
Dont aérien	<b>23 541</b>	16 456	<b>7 085</b>	47 863	16 187
Dont souterrain	<b>71 988</b>	18 771	<b>53 217</b>	83 345	1 313
Canalisations BT	<b>94 945</b>	32 462	<b>62 483</b>	120 660	364
Dont aérien	<b>22 795</b>	13 056	<b>9 739</b>	37 391	162
Dont souterrain	<b>72 150</b>	19 406	<b>52 744</b>	83 270	202
Postes HTA/BT	<b>17 551</b>	8 841	<b>8 710</b>	23 674	564
Transformateurs HTA/BT	<b>7 288</b>	3 487	<b>3 801</b>	9 691	1 114
Autres biens localisés	<b>5 920</b>	2 150	<b>3 769</b>	6 369	159
Branchements/ Colonnes montantes	<b>24 039</b>	8 143	<b>15 896</b>	30 610	2 381
Comptage	<b>5 840</b>	3 671	<b>2 170</b>	5 840	0
Autres biens non localisés	<b>814</b>	496	<b>318</b>	843	3
<b>Total</b>	<b>251 927</b>	94 477	<b>157 450</b>	<b>328 896</b>	<b>22 086</b>

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> janvier 2015 correspond :

- aux transformateurs HTA/BT localisés dans les postes de transformation situés sur le territoire de la concession,
- 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	<b>6 627</b>
Au 1 <sup>er</sup> janvier 2015	<b>7 112</b>
Delta en valeur	<b>485</b>
Delta en %	<b>7.3%</b>

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

## Mode et durées d'amortissement :

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

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

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

(\*\*\*) 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 du 1<sup>er</sup> 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.

## 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	Mises en service		Valeur brute au 31/12/2015
			Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	90 035	5 153	778	-437	95 529
Dont aérien	23 420	505	0	-384	23 541
Dont souterrain	66 614	4 648	778	-53	71 988
Canalisations BT	91 118	954	3 098	-224	94 945
Dont aérien	22 700	108	175	-187	22 795
Dont souterrain	68 418	846	2 924	-37	72 150
Postes HTA/BT	16 636	877	113	-75	17 551
Transformateurs HTA/BT	7 112	210	42	-76	7 288
Autres biens localisés	4 939	965	16	0	5 920
Branchements/ Colonnes montantes	23 207	769	276	-212	24 039
Comptage	6 367	282	0	-808	5 840
Autres biens non localisés	774	52	-1	-11	814
<b>Total</b>	<b>240 186</b>	<b>9 262</b>	<b>4 322</b>	<b>-1 843</b>	<b>251 927</b>

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.

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

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

## 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	Concession	
		2015	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	150 228	157 450	4.8%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	66 337	70 698	6.6%

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	Concession	
		2015	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	24 985	26 150	4.7%

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

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

Montant des droits du concédant (en k€)	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	108 877	112 902	3.7%

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

**Provision pour renouvellement** (en k€)

Concession

	2014	2015
Provision	22 963	22 086

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.

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

## A.4.3 Les flux financiers de la concession

### La redevance de concession

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

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

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

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

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

#### Les montants de la redevance de concession au titre de l'exercice 2015

Montants des parts R1 et R2 (en €)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Part R1	381 529	<b>387 840</b>	1.7%
Part R2	805 168	<b>694 628</b>	-13.7%

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

### La Part Couverte par le Tarif (PCT)

Les montants de PCT mentionnés dans le tableau ci-après pour la concession correspondent aux montants versés par ERDF au cours de l'exercice 2015 :

Montant de PCT	Montant (en k€)
Au titre des raccordements mis en service en 2014	23
Au titre des raccordements mis en service en 2015	236

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

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

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2015 à votre département est le suivant :

Département	Montant (en k€)
Lozère	1 043

Les aides accordées sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution au travers de leurs contributions annuelles au CAS FACÉ, conformément à l'article L. 2224-31 du CGCT. ERDF, principal contributeur, couvre environ 94 % des aides versées par le CAS FACÉ. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2015 s'est élevé à 354,2 M€.

## La participation au titre de l'article 8

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

Montant de la participation (en €)	Concession		Variation (en %)
	2014	2015	
Article 8 « travaux environnement »	115 432	<b>123 368</b>	6.9%



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



<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité</b> .....	<b>76</b>
<b>1.1 Le réseau et la qualité de desserte</b> .....	<b>76</b>
Situation globale du réseau au 31/12/2015.....	76
Les ouvrages mis en service en 2015.....	77
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés .....	78
Les départs en contrainte de tension .....	79
<b>1.2 Le raccordement des clients</b> .....	<b>80</b>
Le raccordement des consommateurs.....	80
Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA .....	80
L'envoi des devis de raccordement.....	81
Le raccordement des producteurs .....	81
<b>1.3 La qualité des relations et des services</b> .....	<b>82</b>
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution .....	82
Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau .....	82
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2015</b> .....	<b>83</b>
2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs.....	83
2.2 Les travaux au service de la performance du réseau .....	83
2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires.....	84
2.4 Le glossaire de la liste des travaux .....	85
<b>3. Vos interlocuteurs chez ERDF</b> .....	<b>86</b>
<b>4. L'organisation régionale et territoriale d'ERDF</b> .....	<b>86</b>
<b>5. Glossaire du CRAC</b> .....	<b>87</b>

# 1. Les indicateurs de suivi de l'activité

## 1.1 Le réseau et la qualité de desserte

### Situation globale du réseau au 31/12/2015

Réseau HTA (en m)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Réseau souterrain	1 286 388	<b>1 366 417</b>	6.2%
Réseau torsadé	2 465	<b>2 465</b>	0.0%
Réseau aérien nu	2 084 335	<b>2 046 780</b>	-1.8%
Réseau total aérien	2 086 800	<b>2 049 245</b>	-1.8%
<b>Total réseau HTA</b>	<b>3 373 188</b>	<b>3 415 662</b>	1.3%
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	<b>38.1%</b>	<b>40.0%</b>	

Postes HTA/BT (en nb)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Postes situés dans une commune rurale*	2 492	<b>2 513</b>	0.8%
Postes situés dans une commune urbaine*	451	<b>452</b>	0.2%
<b>Total postes HTA/BT</b>	<b>2 943</b>	<b>2 965</b>	0.7%
Dont postes sur poteau	1 649	<b>1 611</b>	-2.3%
Dont postes cabines hautes	73	<b>70</b>	-4.1%
Dont postes cabines basses	186	<b>186</b>	0.0%
Dont autres postes	1 035	<b>1 098</b>	6.1%

Nota : 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 m)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Réseau souterrain	1 022 849	<b>1 057 264</b>	3.4%
Réseau torsadé	1 295 803	<b>1 288 794</b>	-0.5%
Réseau aérien nu	88 783	<b>81 162</b>	-8.6%
Dont fils nus de faibles sections	49 767	<b>44 893</b>	-9.8%
Réseau total aérien	1 384 586	<b>1 369 956</b>	-1.1%
<b>Total réseau BT</b>	<b>2 407 435</b>	<b>2 427 220</b>	0.8%
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	<b>42.5%</b>	<b>43.6%</b>	

Départs alimentant la concession	2014	Concession
		2015
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	113	<b>115</b>
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	9	<b>9</b>

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

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

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

Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	701	505	544
≥ 10 ans et < 20 ans	413	554	438
≥ 20 ans et < 30 ans	535	637	419
≥ 30 ans et < 40 ans	871	328	949
≥ 40 ans	897	403	615

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 :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2014	2015
Souterrain	97 514	83 752
Torsadé	0	0
Aérien nu	2 390	394
<b>Total</b>	99 904	84 146
Dont pour information		
<i>Extension</i>	11 375	1 328
<i>Renouvellement<sup>3</sup></i>	2 337	3 061
<i>Renforcement</i>	86 192	79 757

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2014	2015
Souterrain	5 316	6 860
Torsadé	951	2 260
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	6 267	9 120
Dont pour information		
<i>Extension</i>	2 393	3 200
<i>Renouvellement<sup>3</sup></i>	1 627	1 410
<i>Renforcement</i>	2 247	4 510

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

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

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

Coupures liées à des incidents	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4.0	<b>3.1</b>	-22.3%
<i>Dont réseau aérien</i>	2.2	<b>1.6</b>	-26.6%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0.3	<b>0.3</b>	20.7%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	2.9	<b>3.8</b>	29.9%
<i>Dont réseau aérien</i>	0.7	<b>1.1</b>	51.7%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0.5	<b>0.4</b>	-25.6%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (&gt; à 3 min.)</i>	207	<b>200</b>	-3.4%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	269	<b>239</b>	-11.2%

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

Coupures pour travaux	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	389	<b>326</b>	-16.2%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	106	<b>77</b>	-27.4%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	283	<b>249</b>	-12.0%
Temps moyen	32	<b>19</b>	-39.9%

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	2 275	<b>436</b>	-80.8%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	2 125	<b>293</b>	-86.2%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	678	<b>0</b>	
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	10 139	<b>7 727</b>	-23.8%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	5 861	<b>4 053</b>	-30.8%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	2 699	<b>2 051</b>	-24.0%

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

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

## La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1.5	1.3	-15.7%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	4.1	3.7	-9.9%

## Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2014	2015
Taux de départs BT > 10 %	0.7%	0.6%
Taux de départs HTA > 5 %	1.3%	3.9%

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

Nombre de raccordements neufs réalisés	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	461	<b>410</b>	-11.1%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	428	<b>382</b>	-10.7%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	0	<b>0</b>	-
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	33	<b>28</b>	-15.2%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	9	<b>9</b>	0.0%
En HTA	1	<b>2</b>	100.0%

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux est de 54 jours ouvrés. L'augmentation de ce délai, par rapport aux valeurs constatées ces dernières années, est la conséquence de l'anticipation par ERDF des demandes de raccordement dès la délivrance des permis de construire. Celle-ci permet une meilleure organisation des travaux, afin de respecter au plus près la date convenue de mise à disposition de l'électricité, avec le client.

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Concernant les branchements simples	53	<b>54</b>	1.9%

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

## L'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. 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.

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.

En 2015, le délai moyen constaté est de 24 jours, contre 27 jours en 2014.

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

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	70.6%	<b>52.9%</b>	-17.7%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	17	<b>26</b>	51.1%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	91.4%	<b>72.2%</b>	-19.2%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	20	<b>53</b>	165.4%

## 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	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	35	<b>18</b>	-48.6%
Raccordements avec adaptation de réseau	6	<b>3</b>	-50.0%

## 1.3 La qualité des relations et des services

### La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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

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

Pour 2015, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après. Concernant les clients « Particuliers » et « Professionnels », les résultats de l'enquête 2015 sont commentés dans la partie A.3.2 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2014.

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2014	2015
Clients « Particuliers » (≤ à 36 kVA)	94.0%	95.4%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	95.8%	90.1%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région ERDF	
	2014	2015
Clients « Entreprises » C2-C4	89.0%	91.3%
Clients « Entreprises » CARD HTA	91.9%	95.0%

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région ERDF	
	2014	2015
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	96.7%	97.5%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99.4%	99.6%

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

## 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2015

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2015.

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

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
<b>ALBARET-SAINTE-MARIE</b>	C2-SCI ASM-AIRE DE LA GARDE-ALBARET STE	23
<b>LA VILLEDIEU</b>	GAEC LA VILLEDIEU BAT 1/2/3	31
<b>LE MALZIEU-FORAIN</b>	Racc PV "SOULIER-INVEST RURALE 2" - MALZIEU-FORAIN	39
<b>MENDE</b>	C5C/ ex GC/POLYGONE-Lot 52 HAUTS BERGERIE-MENDE	22
<b>MENDE</b>	C4-MAIRIE-HALLE ST JEAN-AVENUE DES GORGES DU TARN-MENDE	37
<b>MENDE</b>	C5C-MAIRIE-LES HAUTS DE LA BERGERIE-PA04809514M0001-MENDE	66
<b>NASBINALS</b>	IR16 - PRUNIERE 1 PC	38
<b>RECOULES-D'AUBRAC</b>	GAEC DES FRENES	42

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

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
<b>BARJAC</b>	MENDE-Barjac PDV Baraque de Recurat	35
<b>CASSAGNAS</b>	DEP FARELLE CASSAGNAS -	281
<b>CHIRAC</b>	MONAS-Montro Modif HTA alimentation RAS	40
<b>COCURES</b>	Etude PAC du départ Pont de Monvert (TARNOC1523) du PS de TARNON Secteur 1	89
<b>GABRIAS</b>	MENDE - Lacham PDV chantier 4	80
<b>LAVAL-ATGER</b>	ANCEL-LAVAL - PAC entre PS et Montgros	104
<b>LE COLLET-DE-DEZE</b>	COLL-Andéol Martin ILD SIG FOX (48)	38
<b>LE MONASTIER-PIN-MORIES</b>	MONASTIER (LE) Renouvellement Poste	25

<b>LE MONASTIER-PIN-MORIES</b>	MONAS-Canour Dédoublément départ (U)	371
<b>LE PONT-DE-MONTVERT</b>	TARNON-PMonv PDV Dérivation Villeneuve	65
<b>MARVEJOLS</b>	UR/Renov Tableau HTA Poste GIROU 48092P0033 à Marvejols	22
<b>MENDE</b>	UR/Renfo BT P17 PONT ROUPT A MENDE	21
<b>MENDE</b>	UR/Renov BT poste CHALDECOSTE 48095P0038 à MENDE	22
<b>MENDE</b>	MENDE-Barjac PDV dérivation Bahours	39
<b>MENDE</b>	UR/Renov IM poste TOUR-DES-PENITENTS 48095P0056 à MENDE	40
<b>MENDE</b>	Equipement en ILD des PPI - LOZERE	43
<b>MENDE</b>	Etude PAC du départ Chapitre	347
<b>MEYRUEIS</b>	TREVE-Meyrue PDV Chantier Pauparelle	127
<b>ROCLES</b>	LANG8-ROCLES - PAC départ	2085
<b>SAINT-ANDEOL-DE-CLERGUÉMORT</b>	COLLET ANDEOL 3I0 appui secondaire	169
<b>SAINT-ANDRÉ-DE-LANCIZE</b>	DEP FARELLE St ANDRE DE LANCIZE	608
<b>SAINT-JULIEN-D'ARPAON</b>	DEP FARELLE ST JULIEN D ARPAON	183
<b>SAINT-LAURENT-DE-MURET</b>	OMT Fabrege de Monastier	51
<b>SAINT-LAURENT-D'OLT</b>	PAC suite tempête fin2008 dep CAMPAGNAC	63
<b>SAINT-LEGER-DE-PEYRE</b>	MONAS-Couffi PAC AVP-Coordination Mairie	243
<b>SAINT-MAURICE-DE-VENTALON</b>	Etude PAC du départ Pont de Monvert (TARNOC1523) du PS de TARNON Secteur 5	72
<b>SAINT-MICHEL-DE-DEZE</b>	DEP FARELLE ST MICHEL DE DEZE	46
<b>SERVIERES</b>	MENDE-Lacham PDV chantier 2	58
<b>SERVIERES</b>	MENDE-Lacham PDV chantier 1	58
<b>SERVIERES</b>	MENDE-Lacham PDV chantier 3	61
<b>VILLEFORT</b>	Restruct. PLANC-P.BORN bourg de Villefor	208

## 2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
<b>ALTIER</b>	DO HTA - ALTIER	51
<b>AUMONT-AUBRAC</b>	DO / AUMONT AUB	46
<b>CHATEAUNEUF-</b>	DO/ - Chateauneuf	36

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

<b>DE-RANDON</b>		
<b>LA SALLE-PRUNET</b>	DO -SALLE PRUNET	21
<b>MENDE</b>	Amélioration des Terres 2015 - LOZERE	300
<b>SAINT-CHELY-D'APCHER</b>	MALTEN PS ST CHELY D'APCHER - HTA	39
<b>SAINT-PIERRE-DE-NOGARET</b>	Mise en conformité - 3 prods HTA - Montz	169

## 2.4 Le glossaire de la liste des travaux

Signification des sigles et abréviations utilisés dans les libellés des travaux

**DO** : Déplacement Ouvrage

**ILD** : Indicateur Lumineux de Défaut

**MALTEN** : Mise en conformité, mise à la terre du neutre

**OMT** : Organe de Manœuvre Télécommandé

**PAC** : Plan Aléa Climatique

**PDV** : Prolongation de Durée de Vie

**PPI** : Premier Point d'Intervention

**RENFO** : Renforcement

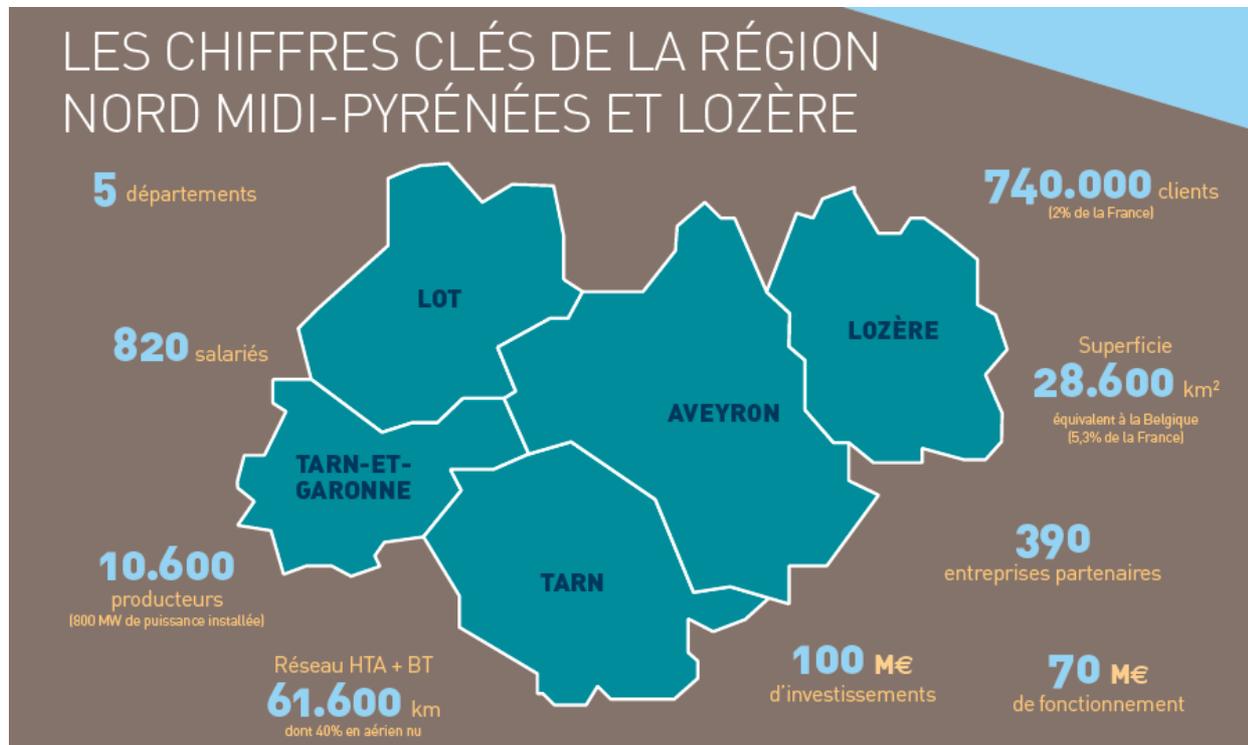
**RENOUV** : Renouvellement

**UR/** : Urbain

### 3. Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Frédéric GODARD	Directeur Territorial	04 66 49 62 11	frederic.godard@erdf.fr
Suzanne PONS	Assistante	05 65 67 67 18	suzanne.pons@erdf.fr
Denis BRENGUES	Interlocuteur privilégié	04 66 49 62 13	denis.brengues@erdf.fr
Daniel JOUBERT	Interlocuteur privilégié	04 71 05 82 23	daniel.joubert@erdf.fr
Patrick BOULOGNE	Interlocuteur privilégié	04 66 62 42 96	patrick.boulogne@erdf.fr

### 4. L'organisation régionale et territoriale d'ERDF



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

## 5. Glossaire du CRAC

Signification des sigles présents dans le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire (CRAC) :

**ACR** : Agences de Conduite du Réseau

**AdCF** : Assemblée des Communautés de France

**ADEME** : Agence De l'Environnement de la Maîtrise d'Energie

**AMEPS** : Agence de Maintenance et d'Exploitation des Postes Sources

**AODE** : Autorité Organisatrice de la Distribution d'Electricité

**AVERE** : Association nationale pour le développement de la mobilité électrique

**BT** : Basse Tension < 1 000 Volts

**CARD (contrat)** : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution

**CAS FACÉ** : Compte d'Affectation Spéciale Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification rurale

**CCSPL** : Commission Consultative des Services Publics Locaux

**CMA** : Clients Mal Alimentés

**CRE** : Commission de Régulation de l'Énergie

**CSPE** : Contribution au Service Public de l'Electricité

**CTA** : Contribution Tarifaire d'Acheminement

**DIR** : Direction InterRégionale

**DMA** : Départ Mal Alimenté

**DP (réseau ou poste)** : Distribution Publique

**DR** : Direction Régionale

**DT-DICT (règlementation)** : Déclaration de projet de Travaux (DT) - Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT)

**ELD** : Entreprise Locale de Distribution

**ENR** : ENergies Renouvelables

**ER (décret)** : Électrification Rurale

**FIRE** : Force d'Intervention Rapide Electricité

**FNCCR** : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies

**GWh** : GigaWatt-heure

**HIX** : Hors événements exceptionnels

**HTA** : Haute Tension type-entre 1 000 et 50 000 Volts

**HTB** : Réseau Haute Tension > 50 000 Volts

**INSEE** : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

**IP** : Interlocuteur Privilégié

**IRVE** : Infrastructures de Recharge pour Véhicules Electriques



**k€** : Milliers d'euros

**kVA** : kiloVoltAmpère

**kWh** : kiloWatt-heure

**M.E et G.E (Cartographie)** : Moyenne Echelle et Grande Echelle

**MVA** : Méga Volt-Ampère

**NOME (loi)** : loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant sur la Nouvelle Organisation du Marché de l'Électricité

**Norme ISO 9001** : Management de la qualité

**Norme ISO 14001** : Management environnemental

**NOTRe (loi)** : Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant sur la Nouvelle Rrganisation Territoriale de la République

**OMT** : Organe de Manœuvre Télécommandé

**PAC** : Plan Aléas Climatiques

**PCDMR** : Programme Coordonné de Développement et de Modernisation des Réseaux

**PCET** : Plan Climat Energie Territorial

**PCT** : Part Couverte par le Tarif

**PDV (démarche)** : Prolongation de Durée de Vie des ouvrages

**PEIC** : Programme Exceptionnel d'Investissement Coordonné

**PEIM** : Programme Exceptionnel d'Investissement et de Maintenance

**PIMMS** : Points d'Informations et de Médiation Multi-services

**R1** : Redevance de fonctionnement

**R2** : Redevance d'investissement

**RODP** : Redevances d'Occupation du Domaine Public

**RSP** : Relais de Services Publics

**RTE** : Réseau de Transport d'Electricité

**SOGRID** : projet Smart Grid du Sud-Ouest

**SRU-UH (lois)** : Solidarité et Renouvellement Urbains (2000) - Urbanisme et Habitat (2003)

**TCFE** : Taxes sur la Consommation Finale d'Electricité

**TECV (loi)** : loi n°2015-992 relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte

**TEPCV** : Territoire Energie Positive pour la Croissance Verte

**TPN** : Tarif de Première Nécessité

**TRV** : Tarifs Réglementés de Vente

**TST** : Travaux sous tension

**TURPE** : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité





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



<b>B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016</b> .....	<b>92</b>
B.1.1 Les faits marquants 2015.....	92
B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016 .....	102
<b>B.2 Les clients de la concession</b> .....	<b>105</b>
B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente.....	105
B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession.....	109
<b>B.3 La qualité du service rendu aux clients</b> .....	<b>112</b>
B.3.1 La satisfaction des clients .....	112
B.3.2 Les Conditions Générales de Vente.....	116
B.3.3 La relation avec les clients .....	118
B.3.4 Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation.....	123
B.3.5 La facturation .....	125
B.3.6 Le traitement des réclamations.....	129
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b> .....	<b>132</b>
B.4.1 L'aide au paiement .....	135
B.4.2 L'accompagnement social des clients .....	136
B.4.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat .....	141
B.4.4 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	142
<b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire</b> .....	<b>145</b>

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

## B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016

### B.1.1 Les faits marquants 2015

#### La relation avec l'autorité concédante

##### Une relation qui s'enrichit grâce à l'ouverture d'un espace internet privé

EDF a créé en 2015 un espace internet dédié à chaque autorité concédante qui est consacré à l'information sur la concession de fourniture aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Cet espace permet d'accéder de manière sécurisée et permanente aux Comptes-Rendus d'Activité de la Concession (CRAC) en version numérique. L'autorité concédante peut consulter et télécharger les CRAC des exercices 2013 et 2014. Cet espace s'enrichira de nouvelles fonctionnalités pour aller plus loin dans la restitution de l'information sur la concession.

#### Des partenariats renforcés sur le territoire

En présence du Premier ministre 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).*



## EDF accompagne les collectivités

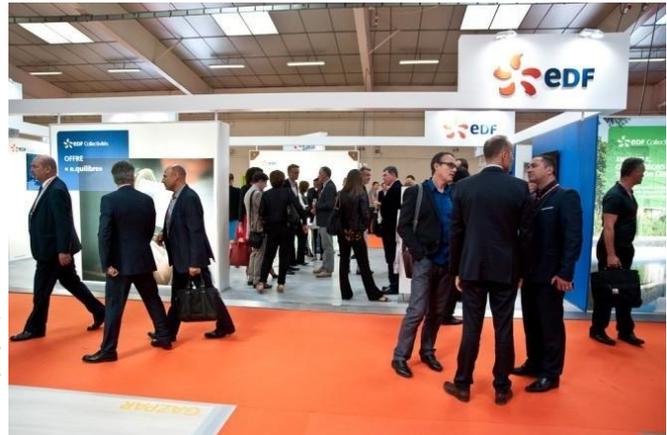
### EDF aux côtés des bailleurs sociaux

Du 22 au 24 septembre 2015, EDF Collectivités était présente au congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

Plus de 10 000 personnes étaient attendues au 76<sup>e</sup> 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.

Le 23 septembre, Jean-Pierre Frémont, Directeur du Marché « Collectivités » d'EDF, et Renaud Calvat, président de l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS) de l'Hérault ont renouvelé leur convention de partenariat.

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



## EDF renforce son engagement auprès des start-ups

EDF rejoint l'Alliance pour l'innovation ouverte, une nouvelle communauté initiée par le Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique, qui a pour objectif de promouvoir l'innovation en définissant un cadre de bonnes pratiques entre les grandes entreprises et les start-ups ou PME.

Au cœur du projet stratégique d'EDF, l'innovation occupe une place essentielle dans les projets de transformation de l'Entreprise et de ses métiers.

Elle se traduit notamment par de nombreuses coopérations avec les institutions scientifiques et technologiques, de grands groupes industriels ou encore des start-ups, et par la participation à des fonds d'investissements tels que le fonds Electranova Capital, créé en 2012.

L'organisation du Forum PME & Innovation en collaboration avec le Comité richelieu mais aussi les Prix EDF Pulse sont d'autres exemples de cette dynamique.

En rejoignant l'Alliance pour l'innovation ouverte, EDF réaffirme sa volonté de montrer des partenariats avec les start-ups et de conjuguer ouverture et innovation au profit de ses clients. Pour ce faire, le Groupe s'engage à respecter dix principes de l'Alliance qui fondent un cadre de collaboration permettant de construire des relations durables, constructives et équilibrées entre grands comptes et start-ups.

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

edf pulse

EN LANGUEDOC-ROUSSILLON,  
DONNONS L'IMPULSION AU PROGRÈS !

EDF, un des premiers producteurs mondiaux d'électricité, développe des solutions innovantes pour un mix énergétique peu émetteur de CO<sub>2</sub> et oeuvre pour une consommation en électricité sobre et efficace.

Dans le prolongement de ces actions, EDF a lancé les prix « EDF Pulse » pour soutenir l'innovation dans la société et donner l'impulsion au progrès. La Délégation Régionale Languedoc-Roussillon d'EDF lance le concours « EDF Pulse Languedoc-Roussillon » pour soutenir les projets innovants en région Languedoc-Roussillon.

Trois Prix récompenseront en janvier 2016 des projets innovants en région Languedoc-Roussillon utilisant l'électricité :

- **Le Prix EDF Pulse Languedoc-Roussillon, catégorie « habitat connecté »**  
Ce Prix récompensera un projet en développement d'un produit ou service innovant, qui doit permettre d'aller vers un habitat plus sûr, plus confortable, plus autonome et plus économe aussi bien au niveau individuel que collectif. Il s'agit de permettre aux occupants d'une maison, d'un appartement ou d'un immeuble grâce à l'automatisation centralisée des équipements de suivre et piloter, en local ou à distance, le fonctionnement des dispositifs connectés et ainsi de gérer intelligemment et de manière responsable leur consommation d'énergie, le confort et la sécurité des habitats : domotique, objets connectés, services à la personne adaptés aux nouveaux modes de vie.
- **Le Prix EDF Pulse Languedoc-Roussillon, catégorie « Ville bas carbone »**  
Ce Prix récompensera un projet en développement d'un produit ou service innovant, qui doit permettre la croissance de la ville connectée et des services urbains « bas carbone » notamment dans les domaines de l'efficacité énergétique (limiter la consommation, les coûts et l'impact environnemental), du développement de la filière « nouvelles énergies » (énergies renouvelables, capture du CO<sub>2</sub>, systèmes de stockage de l'énergie), de l'organisation des déplacements urbains (mobilité électrique, infrastructures, des smart grids).
- **Le Prix EDF Pulse Languedoc-Roussillon, catégorie « E-santé »**  
Ce Prix récompensera une innovation en développement ayant pour but d'améliorer notre santé et bien-être à tous les âges de la vie : nouvelles technologies de médecine intelligente, services de santé connectée, robotique dans la santé, biotechnologies, autonomie des personnes dépendantes, « quantified self » (suivi individuel de sa santé) ...

<http://pulse.edf.com/fr/languedoc-roussillon/decouvrez-les-laureats-de-la-1ere-edition-des-prix-edf-pulse-languedoc-roussillon>



## EDF partenaire des associations

### L'INITIATIVE

#### EDF offre 18 voitures à 15 associations

Florence Delettre, directrice déléguée EDF Direction Commerce Méditerranée, a remis les clés de 18 véhicules à 15 associations réparties sur sept départements des régions Paca et Languedoc-Roussillon. Engagé au quotidien dans une démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) au plus près du territoire, le groupe soutient, par ce don, des associations impliquées dans la lutte contre l'exclusion et/ou favorisant la réinsertion professionnelle de personnes en difficulté ou éloignées de l'emploi. Début 2014, EDF avait déjà offert 5 véhicules à l'association nîmoise A.C.E.E. pour permettre à des personnes bénéficiaires de minimas sociaux de se rendre sur leur lieu de travail.



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

## EDF PARTENAIRE DES RESTOS DU CŒUR

LA COLLECTE NATIONALE DES RESTOS DU CŒUR 2015 A EU LIEU LES 6 ET 7 MARS DANS PLUS DE 6000 GRANDES SURFACES EN FRANCE.

Plus d'une centaine de salariés d'EDF Commerce mais aussi du CIPN, de l'hydraulique du centre de production de Martigues, de la DIRMED et de la direction des achats ont rejoint les équipes de bénévoles des restos. Notre renfort est très apprécié des équipes des restos : « *Un grand merci à toute l'équipe EDF pour votre contribution à notre collecte en hausse de 40 % sur l'Hérault* », félicite Patrice Deschodt président des Restos du cœur.



## 5 Solidarité. Partenariat entre EDF et les Restos

**VENDREDI 8.** La direction régionale d'EDF renouvelle sa convention de partenariat avec les Restos du cœur du Languedoc Roussillon. Concrètement, EDF apporte une aide financière à l'association qui correspond à l'équivalent de 6 000 repas. Elle organisera aussi une collecte dans les supermarchés en mars et une collecte pour les restos bébé en novembre dans les boutiques EDF. EDF forme aussi les bénévoles pour qu'ils apprennent les écogestes pour que les familles dépensent moins. EDF est partenaire des Restos du cœur en Languedoc-Roussillon et en PACA depuis 2014.



EDF engagée en faveur de l'insertion professionnelle et de la formation sur le territoire

## BIENVENUE AUX 61 NOUVEAUX ALTERNANTS DE LA DIRECTION COMMERCE MÉDITERRANÉE !

LE 3 NOVEMBRE DERNIER LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES MED A ORGANISÉ UNE JOURNÉE D'ACCUEIL DES ALTERNANTS.



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



## Le Fonds des salariés et retraités du groupe EDF

Créé en 2013, le FAPE EDF est une initiative solidaire et participative du groupe EDF et des organisations syndicales représentatives. Il s'inscrit dans le cadre de la politique de mécénat du Groupe en faveur de la solidarité où il couvre de manière spécifique le domaine de l'insertion et de l'emploi.

Il a pour vocation de contribuer au développement de l'emploi et de favoriser l'insertion socio-professionnelle de personnes en difficulté. Plus de 250 projets soutenus chaque année contribuent à la création et consolidation d'environ 3 500 emplois.

Les ressources du FAPE EDF reposent sur un principe de solidarité. Elles proviennent avant tout des dons de plus de 14 000 salariés et retraités du Groupe et d'un abondement des entreprises équivalent à 200 % des dons individuels. Grâce à ce financement solidaire, le FAPE EDF peut soutenir de nombreux projets en faveur de l'insertion professionnelle.

### JARDINS DE COCAGNE LOZERE

25000€

Lou Palho -  
Palherets  
48100 PALHERS  
04 66 31 36 47

5 emploi(s) crée(s)

10 emploi(s)  
consolidé(s)

### ” L'accompagnement socioprofessionnel au cœur du projet

L'Association chantier d'insertion Jardin de Cocagne Lozère (AJCL) a été créée 2011 pour favoriser la réinsertion sociale et professionnelle de personnes en difficulté avec pour support, des activités de maraîchage biologique et de vente de la production. La première mission du jardin est d'offrir des possibilités d'insertion à des personnes très éloignées de l'emploi et notamment en leur proposant des formations aux métiers du maraîchage. Le jardin compte aujourd'hui, 50 adhérents consom'acteurs. Aujourd'hui, 13 salariés (10 ETP) dont 10 en insertion cultivent le jardin. D'ici à trois ans, 5 nouveaux jardiniers viendront les rejoindre. Pour développer les surfaces cultivées et donc les ventes de légumes, l'irrigation d'une surface supplémentaire de 1 ha nécessite la mise en place d'un réseau d'irrigation. Des nouveaux matériels de production doivent être remplacés également. Le FAPE EDF accorde une aide pour cofinancer ces nouveaux investissements.

## 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

#### ➔ CONSOMMATEUR

EAU + ELEC = T'CHAT CONSO ATYPIQUE !



Le 2 juin dernier, à l'occasion de la semaine du développement durable, l'émission Web T'Chat CONSO a réuni la Société des Eaux de Marseille et le pôle Solidarité d'EDF. L'idée novatrice de créer un événement commun en collaboration avec le service Consommateurs, partenaire privilégié des associations de consommateurs de la région PACA, est née des engagements sociétaux (développement durable, solidarité, économies d'énergie...) des deux entreprises et du partenariat noué autour des éco-gestes.

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 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<sub>2</sub>.

Le « T'Chat Conso » du 15 septembre 2015 a remporté un vif succès avec plus de 280 connexions des associations de consommateurs.

#### ➔ CONSOMMATEURS

EN DIRECT AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



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

### 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).

Du 2 au 9 octobre 2015, dans le cadre de la semaine de « La Relation Client en fête » organisée 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.

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.

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

DEPUIS 3 ANS, EDF EST PARTENAIRE DE LA SEMAINE DE LA RELATION CLIENT.

L'OBJECTIF EST DE VALORISER L'ENGAGEMENT D'EDF COMMERCE ET DE METTRE EN AVANT LES MÉTIERS ET LES SALAIRES DE LA RELATION CLIENT.

EN MEDITERRANEE, DE NOMBREUSES ANIMATIONS ET ACTIONS SONT MENÉES POUR METTRE EN AVANT L'EXPERTISE ET L'INNOVATION DE LA RELATION CLIENT !

## JOURNÉES DÉCOUVERTES DES CRC PARTICULIERS

Deux jours pour découvrir les Centres de Relation Clients de Méditerranée : familles de salariés et grand public découvrent la vie d'un CRC, les métiers et le quotidien de ceux qui y travaillent.

### Le 07 Octobre 2015

- Ouverture du CRC St Barnabé au grand public et aux familles
- Ouverture des CRC de Nice et Marseille aux familles des salariés

### Le 09 octobre 2015

- Ouverture du CRC de Nîmes aux familles des salariés
- Ouverture du CRC de Marseille Allar 1 aux salariés de la DCR Med à partir de 14 heures.

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

### Lancement d' « e.equilibre » au printemps 2015

**e.equilibre** 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 à tout moment, il permet un suivi détaillé et personnalisé des consommations. Le CRAC présente cette solution digitale au chapitre B.3.4.

## Sur le territoire

## EDF, SEUL ÉNERGÉTICIEN PARTENAIRE DE LA MED COP 21



JT MONTI, Directeur Commerce Méditerranée, a accueilli François Hollande et le Prince Albert sur le stand EDF.

L'espace méditerranéen a été reconnu par les experts du Groupe Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat (GIEC) comme une des zones des plus vulnérables en matière de changement climatique.

C'est dans ce sens que la région PACA a répondu favorablement à la demande de François Hollande d'organiser un sommet

dédié à cet espace, en amont du sommet international sur les négociations climatiques (COP 21) qui aura lieu en décembre 2015 à Paris.

Cette conférence a vocation à souligner l'engagement commun des acteurs de la Méditerranée dans la lutte contre le changement climatique et au travers de la **construction d'un véritable agenda positif Méditerranéen.**

MEDCOP 21 est à la fois une tribune politique où sont intervenus des hommes d'état des deux rives de la Méditerranée mais aussi un lieu d'échanges sur des problématiques et projets concrets autour du changement climatique. Le groupe EDF a répondu favorablement à la demande du Conseil Régional pour les accompagner en tant que partenaire majeur de l'événement MEDCOP 21. Seul énergéticien, partenaire de l'événement, EDF était présent dans le Village des Solutions pour montrer son implication et son rôle dans la transition énergétique et le développement durable.

## La lutte contre la précarité énergétique, une priorité pour EDF sur le territoire

### « 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.



## PRÉSENTATION D'HAMI L'HABITAT MALIN ITINÉRANT

Lors du congrès HLM organisé à Montpellier les 22, 23 et 24 septembre, EDF en partenariat avec l'URO HABITAT, l'ADEME et l'association Gammes présentent un lieu original de sensibilisation aux éco-gestes à destination des locataires : un mobile home recyclé !

**HaMI** a vocation à « tourner » en Languedoc-Roussillon, en priorité dans les résidences des organismes d'habitat social sur des périodes de 3 semaines.

L'animation sur site est réalisée par l'Association d'Insertion Gammes.

Opération initiée par EDF Collectivités en PACA, cette adaptation originale au Languedoc-Roussillon sera présentée en avant-première lors du congrès.

Ce module sera par la suite mis à disposition des Bailleurs Sociaux, des Collectivités et des Entreprises pour animer des rencontres sur la Maîtrise de l'Énergie (MDE), de l'eau et du traitement des déchets...



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

## 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 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 **« 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 comptes-rendus annuels d'activité (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.

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.

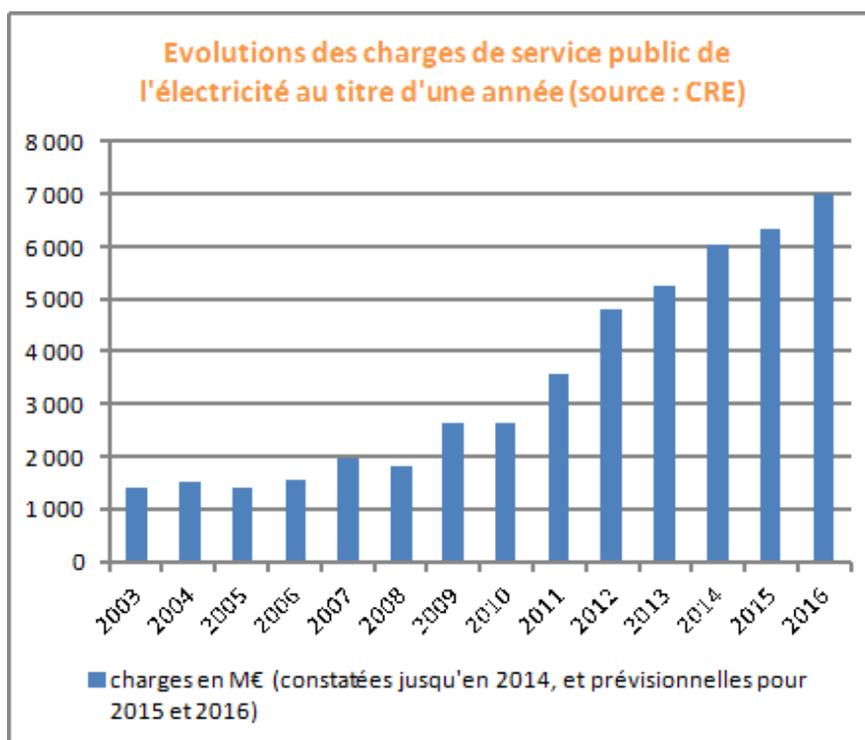
### La Contribution au Service Public de l'Électricité en 2015

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 (Tarif de Première Nécessité (TPN) notamment). 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.

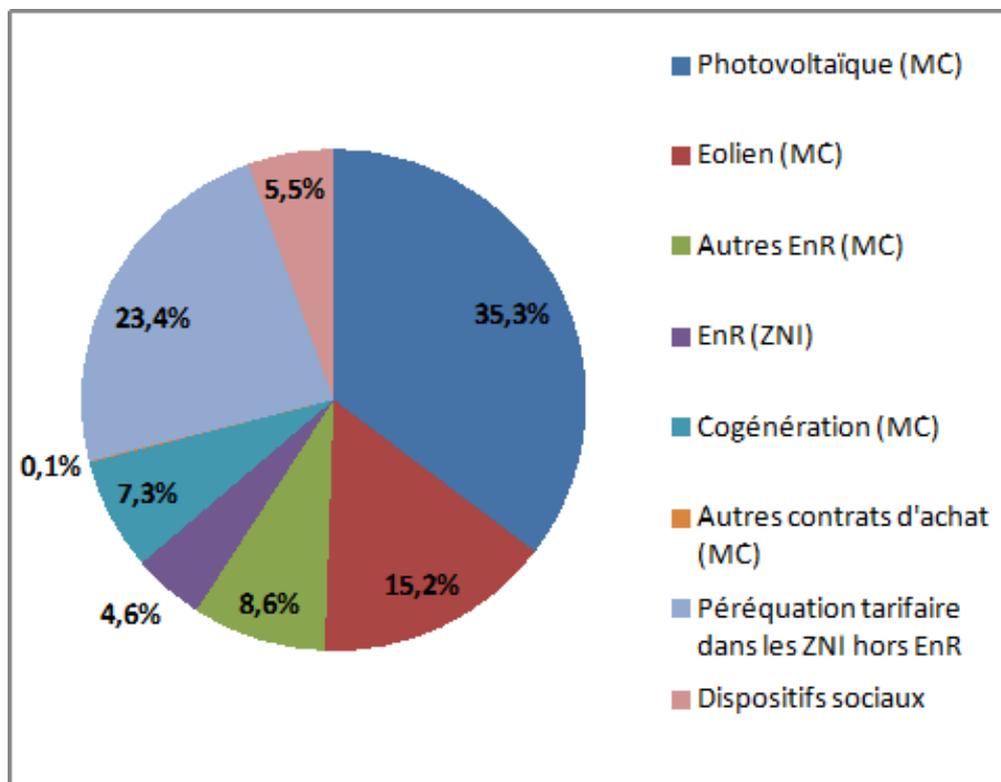
Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2015 (et respectivement pour l'année 2016) sont évaluées par la CRE à 9,3 Md€ (resp. 9,8 Md€), dont 6,3 Md€ (resp. 7,0 Md€) correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2015 (resp. 2016) et environ 3 Md€ (resp. environ 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 %).



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

Charges de service public prévisionnelles au titre de 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 en 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 1<sup>er</sup> 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, qui inclut la garantie de capacité, des coûts d'acheminement de l'électricité et des coûts de commercialisation ainsi que 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.

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

## 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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> 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.

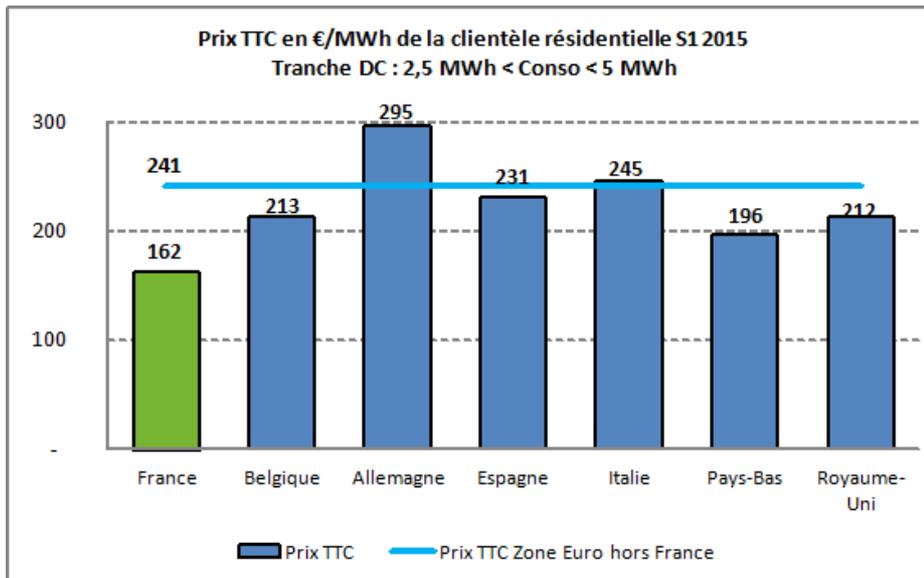
Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

## 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 par an estimée à partir de prix Eurostat S1 2015 :  $162 \text{ €/MWh} * 4,91 \text{ MWh} = 795 \text{ € TTC / an}$ .



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 1<sup>er</sup> 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

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

## 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 de Vente	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients*	62 783	61 996	-1.3%
Énergie facturée (en kWh)	397 396 118	355 041 777	-10.7%
Recettes (en €)	38 202 559	35 756 038	-6.4%

\* 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	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	62 079	61 584	-0.8%
Énergie facturée (en kWh)	260 225 764	254 904 485	-2.0%
Recettes (en €)	27 266 358	27 228 166	-0.1%

S'il y a une évolution nationale majeure, un commentaire national sera livré aux régions.

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients par option			
Base	36 571	35 838	-2.0%
HP/HC	18 695	19 057	1.9%
EJP/TEMPO	4 245	4 124	-2.9%
Éclairage public	2 568	2 565	-0.1%
<b>Total</b>	<b>62 079</b>	<b>61 584</b>	<b>-0.8%</b>

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Énergie facturée (kWh) par option			
Base	95 339 406	92 516 634	-3.0%
HP/HC	122 678 980	122 767 386	0.1%
EJP/TEMPO	30 659 215	28 797 698	-6.1%
Éclairage public	11 548 163	10 822 767	-6.3%
<b>Total</b>	<b>260 225 764</b>	<b>254 904 485</b>	<b>-2.0%</b>

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

<b>Tarif Bleu</b> Nombre de clients Résidentiels		Concession <b>2015</b>			Variation par rapport à 2014 (en %)
Puissance souscrite	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	Total	
3 kVA	5 700	0	0	5 700	-7.9%
6 kVA	18 363	8 777	0	27 140	-0.9%
9 kVA	4 172	5 557	449	10 178	3.3%
12 kVA et plus	1 658	2 907	2 537	7 102	1.7%
<b>Total</b>	29 893	17 241	2 986	50 120	-0.6%

Un complément est apporté avec les trois indicateurs ci-après permettant d'apprécier la dynamique des souscriptions et résiliations :

<b>Flux de clients Résidentiels Tarif Bleu</b>	Concession <b>2015</b>
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	4 505
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	2 890
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	4 492

## Clients au Tarif Jaune (puissances souscrites comprises entre 36 et 250 kVA) :

<b>Tarif Jaune</b>	2014	Concession <b>2015</b>	Variation (en %)
	Nombre de clients	549	
Énergie facturée (en kWh)	56 442 002	51 206 745	-9.3%
Recettes (en €)	5 252 178	4 793 447	-8.7%

<b>Tarif Jaune (par option)</b>	2014	Concession <b>2015</b>	Variation (en %)
	Nombre de clients - Option Base	536	
Nombre de clients - Option EJP	13	8	-38.5%
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	55 313 516	50 131 007	-9.4%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	1 128 486	1 075 738	-4.7%

### Clients au Tarif Vert (puissances souscrites supérieures à 250 kVA) :

Tarif Vert	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients	155	79	-49.0%
Énergie facturée (en kWh)	80 728 352	48 930 547	-39.4%
Recettes (en €)	5 684 024	3 734 434	-34.3%

Tarif Vert (par option)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients - Option Base	146	77	-47.3%
Nombre de clients - Option EJP	9	ICS	ICS
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	75 215 055	45 554 919	-39.4%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	5 513 297	ICS	ICS

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

## 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 et propose ainsi des réponses simples et claires aux attentes de ses clients « Particuliers ».

Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

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](http://edf.fr)



**EDF**

**LES ENGAGEMENTS EDF & MOI**

- 1 VOUS PROPOSER UNE OFFRE ADAPTÉE À VOS BESOINS**
- 2 VOUS FACTURER AU PLUS JUSTE**
- 3 VOUS PROPOSER DES MODALITÉS DE PAIEMENT SOUPLES ET PERSONNALISÉES**
- 4 VOUS PROPOSER LA SIMPLICITÉ D'INTERNET ET L'ÉCOUTE DE NOS CONSEILLERS**
- 5 VOUS CONTACTER QUAND C'EST UTILE POUR VOUS**
- 6 VOUS AIDER À TROUVER DES SOLUTIONS CONCRÈTES POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE**
- 7 VOUS REMBOURSER SANS TRAÎNER**
- 8 VOUS RÉPONDRE IMMÉDIATEMENT EN CAS DE RÉCLAMATION OU VOUS INFORMER DU DÉLAI DE TRAITEMENT**
- 9 VOUS AIDER DANS LES MOMENTS DIFFICILES**

RETROUVEZ NOS 9 ENGAGEMENTS SUR [EDF.FR](http://EDF.FR)

### B.3.1 La satisfaction des clients

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

**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 1<sup>er</sup> 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).

<b>Satisfaction des clients « Particuliers » concernant la fourniture (*)</b>		
	2014	2015
National	92,4 %	90,2 % (**)

(\*) : Taux de satisfaction (Assez Satisfaits et Très Satisfaits) (\*\*) Tous contacts 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.

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

## 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](http://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, des newsletters mensuelles et un magazine trimestriel « Le Magazine », enrichis d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, ont été envoyés à près d'un million d'exemplaires.

### Les clients « Entreprises »

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue au 1<sup>er</sup> 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.

<b>Satisfaction des clients « Entreprises »</b>		
	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 1<sup>er</sup> 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](http://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](http://www.edfentreprises.fr) et [www.edfcollectivités.fr](http://www.edfcollectivités.fr), ainsi que dans les espaces ouverts à tous et les espaces privés.

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

## 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 [edf.fr](http://edf.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](mailto: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](http://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 : les CGV sont disponibles sur le site**  
<https://particulier.edf.fr/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 1<sup>er</sup> 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 télé-relevé 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 1<sup>er</sup> novembre 2015 sur le site [edf.fr](http://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 : les CGV sont disponibles sur le site**  
<https://www.edf.fr/entreprises/>



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

## 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.

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

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

VOUS CONTACTER  
5 QUAND C'EST  
UTILILE POUR VOUS

### 2. Vers une relation plus digitale

Sur le site [edf.fr](http://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.

# NOUVEAU #

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.equilibre » pour comprendre leurs consommations et les comparer à celles de foyers similaires (cf. B.3.4).

# NOUVEAU #

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 ».**

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

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

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

Sur le site [edf.fr](http://edf.fr) (rubrique « Entreprises »), des actions ont 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](http://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.

# NOUVEAU #

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) : les experts d'EDF répondent à toutes les questions des clients de manière personnalisée 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 1<sup>er</sup> 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.

### Constitué de 12 implantations réparties sur le territoire Méditerranée, le réseau des « Boutiques EDF » répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients.

Les boutiques sont ouvertes aux clients particuliers de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h

- 1 Nîmes**  
64 boulevard Jean-Jaurès
- 2 Montpellier**  
33 Grand'rue Jean-Moulin
- 3 Narbonne**  
46 rue du pont des Marchands
- 4 Perpignan**  
2 allée de Bacchus
- 5 Cannes**  
12 rue Jean de Riouffe
- 6 Nice**  
23 rue Notre-Dame
- 7 Saint-Raphaël**  
52 rue Charles Gounod
- 8 Marseille**  
20 La Canebière
- 9 Toulon**  
54 bis boulevard de Strasbourg
- 10 Aix-en-Provence**  
2 place François Villon - Les allées provençales
- 11 Avignon**  
8 rue du Général Leclerc
- 12 Manosque**  
5 allée de la Ponssonne



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

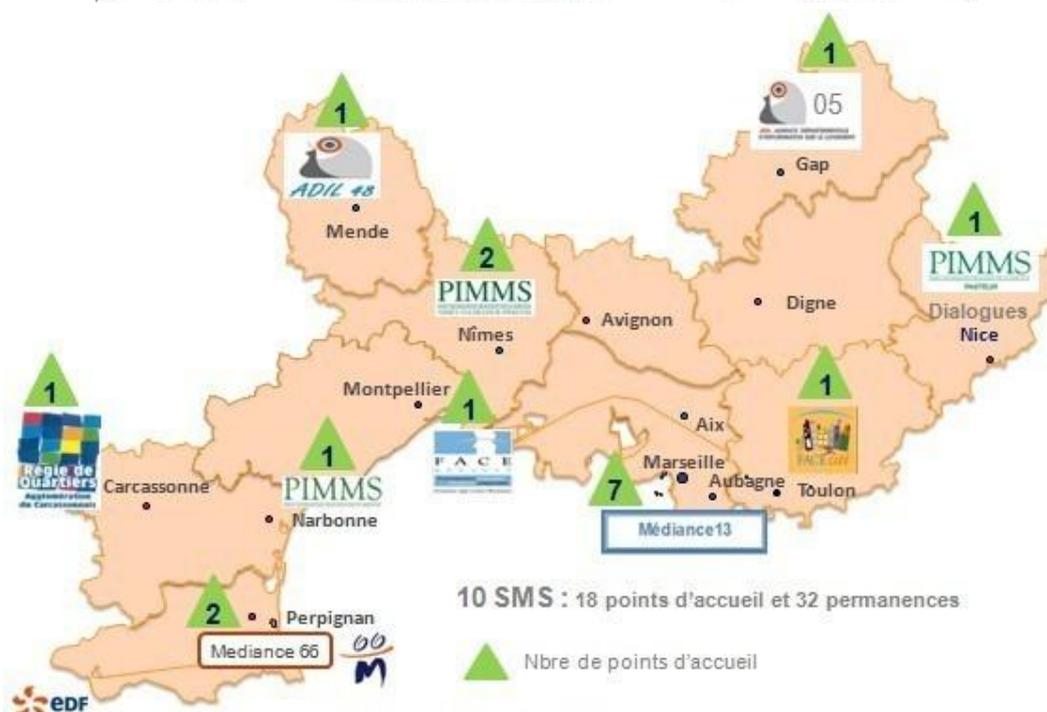
EDF est également partenaire du développement des **structures de médiation sociale** mutualisées avec d'autres opérateurs. Pour EDF, les structures de médiation revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les familles en situation de précarité, de trouver une solution 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.



	Dpt	Partenaire	Interlocuteurs EDF
Languedoc-Roussillon	66	MEDIANCE 66	P. VIDAL
	11	REGIE DE QUARTIERS AGGLO DE CARCASSONNE	P. VIDAL
	11	PIMMS DU NARBONNAIS	P. VIDAL
	30	PIMMS DE NIMES Valdegour, Pissevin	MH. BAUMES
	34	FACE HERAULT 34	MH. BAUMES
	48	ADIL 48	P. VIDAL
PACA	05	ADIL 05	P. DOURNON
	13	MEDIANCE 13	P. DOURNON
	83	FACE CITÉ 83	N. BOUVET
	06	PIMMS DE NICE - Dialogues	N. BOUVET



## 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 n'a pas évolué, de lui proposer le cas échéant une offre plus adaptée et de l'accompagner dans la maîtrise de sa consommation.

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

VOUS PROPOSER UNE  
1 OFFRE ADAPTÉE  
À VOS BESOINS

#### 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	5 250	4 839	-7.8%

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

## 2. « e.equilibre », une nouvelle solution digitale pour accompagner les clients « Particuliers »

« e.equilibre » 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.equilibre » est inclus dans le contrat d'électricité. Il est accessible depuis l'espace Client.



### Pour aller plus loin :

- **619 752** : c'est le nombre de clients bénéficiant d'e.equilibre 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 :

# NOUVEAU #

Fréquence de facturation – Concession	
	2015
Nombre de clients facturés annuellement <sup>1</sup>	23 675
Nombre de clients facturés bimestriellement	15 472

<sup>1</sup> 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.

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

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

# NOUVEAU #

<b>Etablissement des factures - Concession</b>	
	<b>2015</b>
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	<b>14 008</b>
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™ <sup>1</sup>	<b>n.s.</b>

<sup>1</sup> Il s'agit du nombre de factures établies depuis un Point De Livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.



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.

# NOUVEAU #

<b>Nombre de clients bénéficiant d'une facturation électronique</b>	
	<b>2015</b>
Concession	<b>5 625</b>



## 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	510	669	31.2%

### 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	15 877	16 583	4.4%

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.

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

## 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 :

1. 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 ;
2. 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	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	-	56	-
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	87	52	-40.2%

## Les clients en situation de coupures pour impayés

Coupures pour impayés	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	708	688	-2.8%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	181	152	-16.0%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	25.6%	22.1%	-13.6%

# NOUVEAU #

Nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure	2015
Concession	101

### 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.

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

## Les réclamations écrites des clients « Particuliers »

Réclamations écrites	2014	2015	Variation (en %)
Concession	380	346	-8.9%

Réponse aux réclamations écrites (%)	2014	2015	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	90.6%	95.4%	5.3%

Répartition des réclamations écrites par type (%)	2014	2015	Variation (en %)
Accueil	13.9%	3.5%	-75.1%
Conseil et services	0.8%	9.5%	1111.3%
Contrat	9.2%	15.3%	66.7%
Facturation	38.6%	29.8%	-22.8%
Qualité de fourniture et réseau	14.4%	6.1%	-58.0%
Recouvrement	20.2%	32.7%	61.6%
Relation avec le distributeur	1.6%	1.4%	-8.2%
Relevé	1.3%	1.7%	32.1%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	

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



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

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

## 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.

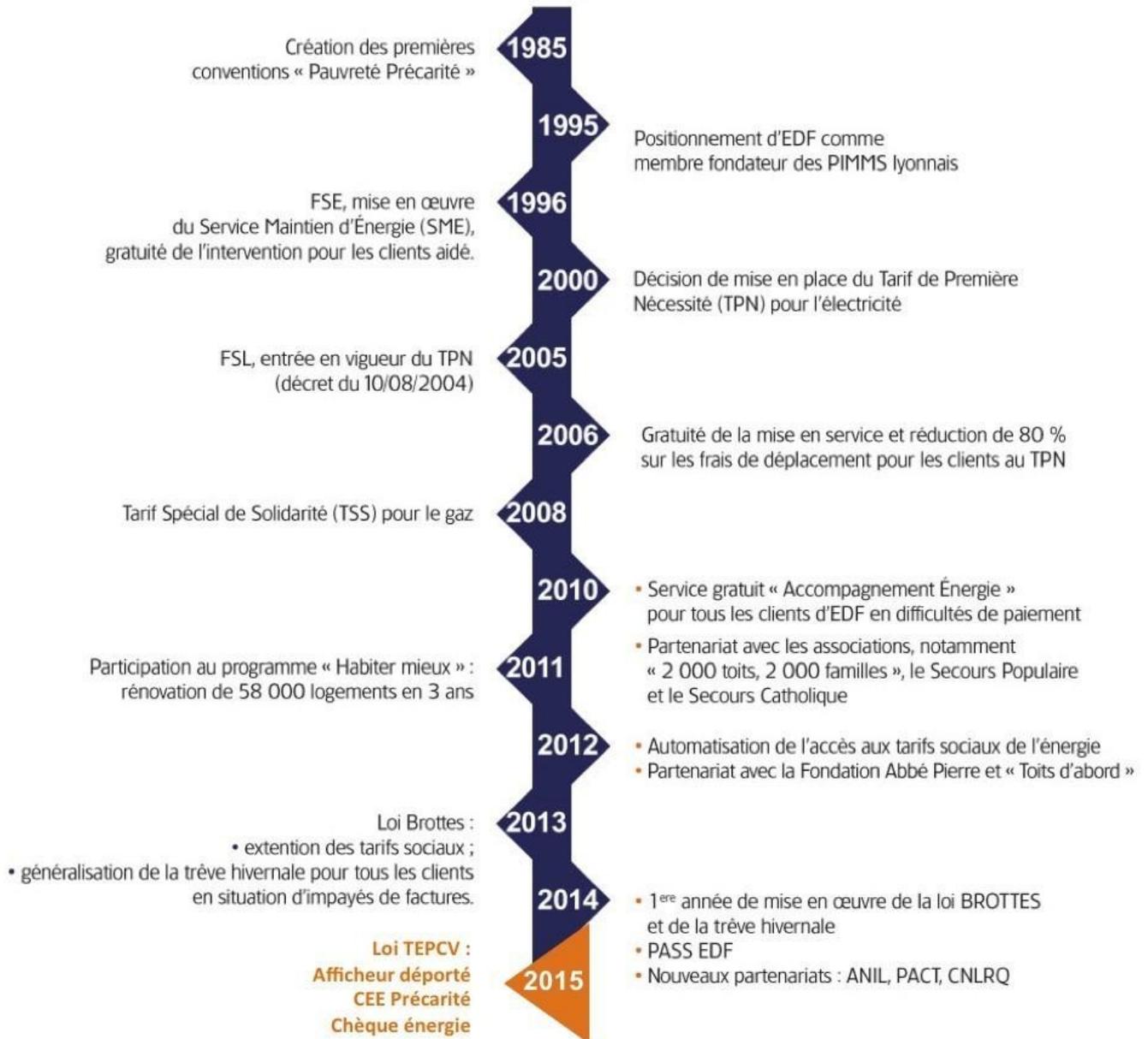
Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement** qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
2. **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 ;
3. **La prévention** qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

9 VOUS AIDER  
DANS LES MOMENTS DIFFICILES

## EDF et la solidarité : un engagement depuis 30 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 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.

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

- **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).

### 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 1<sup>er</sup> 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, sur l'ensemble du territoire national, l'aide au paiement en 2015 :**

- une contribution d'EDF de **23 millions d'euros** aux **Fonds de Solidarité pour le Logement**,
- 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** bénéficiaires du **Tarif de Première Nécessité**.

### Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2014	2015	Variation (en %)
Concession	2 988	3 385	13.3%

# NOUVEAU #

Bénéficiaires du TPN - Concession	2015
Nombre de clients aux TRV entré dans le TPN	1 430
Nombre de clients aux TRV ayant quitté le TPN	1 017

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

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

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

Les FSL sont 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.

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

Participation EDF au FSL	2014	2015	Variation (en %)
Département	29 000	30 000	3.4%

## 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 (1<sup>er</sup> 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	6	3	-50.0%

## B.4.2 L'accompagnement social des clients

### EDF au service du client démuné

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 1<sup>er</sup> 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.

### 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.



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.

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

## LE PÔLE SOLIDARITÉ - 2016



Chiffres clés 2015

### 60 Collaborateurs Méditerranée

#### > 4 Équipes Clientèle Solidarité :

##### 50 Conseillers Solidarité

- Rivesaltes
- Nîmes
- Aix – Marseille
- Toulon

#### > 4 Correspondants Solidarité :

- Pascal Vidal : Dpts 66, 11, 34 Ouest,
- Marie Hélène Baumes : Dpts 34 Est, 30, 84,
- Patrick Doumon : Dpts 13, 05,
- Nathalie Bouvet : Dpts 83, 06, 04

**Les correspondants Solidarité répartis sur tout le territoire**, chacun en charge de trois ou quatre départements, **porte 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 et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Ils assurent également des **sessions d'information et de sensibilisation au traitement de 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.

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.

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

## 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](http://www.travaux.edf.fr)
  - des **brochures et application « éco-gestes »** disponibles en ligne sur le site : [www.travaux.edf.fr/simulateur-eco-gestes](http://www.travaux.edf.fr/simulateur-eco-gestes)
  - l'outil **« e-équilibre »**, 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 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 1<sup>er</sup> 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 éco-gestes et 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'économies d'énergies (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. 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 réglementation 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 ».**

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

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

### ● Solidarité Méditerranée (LARO & PACA) – Les chiffres clés 2015

#### Activité Clientèle Solidarité

- 85400 Appels Traités de Travailleurs Sociaux
- 86% d'Accessibilité
- 24 200 Courriels Traités
- 415 000 Clients TPN
- 3,902 Millions € dotation FSL
- 30 000 Familles aidées par le FSL et + 5 000 Familles par d'autres aides
- 10 000 Accompagnements Energie

#### Activité Partenariat Solidarité

- 11 Conventions Nationales
- 54 Conventions Med signées  
Dont 13 nouvelles signées en 2014
- 180 Réunions d'information collectives  
73 Ateliers Eco-Gestes  
670 participants
- 10 Structures de Médiation Sociale  
18 points d'accueil  
12 500 traitement de dossier  
4 800 solutions de paiement  
5 500 accompagnements

## Département de la Lozère Bilan au 31/12/2015



#### ■ Correspondants SOLIDARITÉ du département :

- Pascal Vidal : Correspondant partenariats Solidarité
- Laurence Staath : Responsable d'équipe des Conseillers Solidarité

#### ■ 12 rendez vous avec nos Partenaires et 30 Travailleurs Sociaux rencontrés

#### ■ 4 Ateliers MDE-ECOGESTE animés par nos Partenaires auprès de 62 Familles

#### ■ Conventions de partenariat :

- Languedoc Roussillon
- URHAJ
- CIDFF

#### ■ Structures de Médiation Sociale :

- ADIL 48, 1 Site d'accueil: 127 médiations de familles réalisées

#### ■ Mise en place Portail d'Accès Services Solidarité, le PASS'EDF

En 2015, EDF a contribué pour 30 000 € au fonctionnement du Fonds de Solidarité Logements et au financement d'actions préventives gérés par le Département de la Lozère

30 Travailleurs Sociaux du Conseil Départemental informés par nos Équipes Solidarité

## Mon appart éco malin

- Création en Languedoc Roussillon d'un habitat pédagogique sur les économie d'énergie, d'eau, le tri et la réduction des déchets
- A destination des bailleurs sociaux et des collectivités
- partenariat URO Habitat/Ademe/EDF/Gammes





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



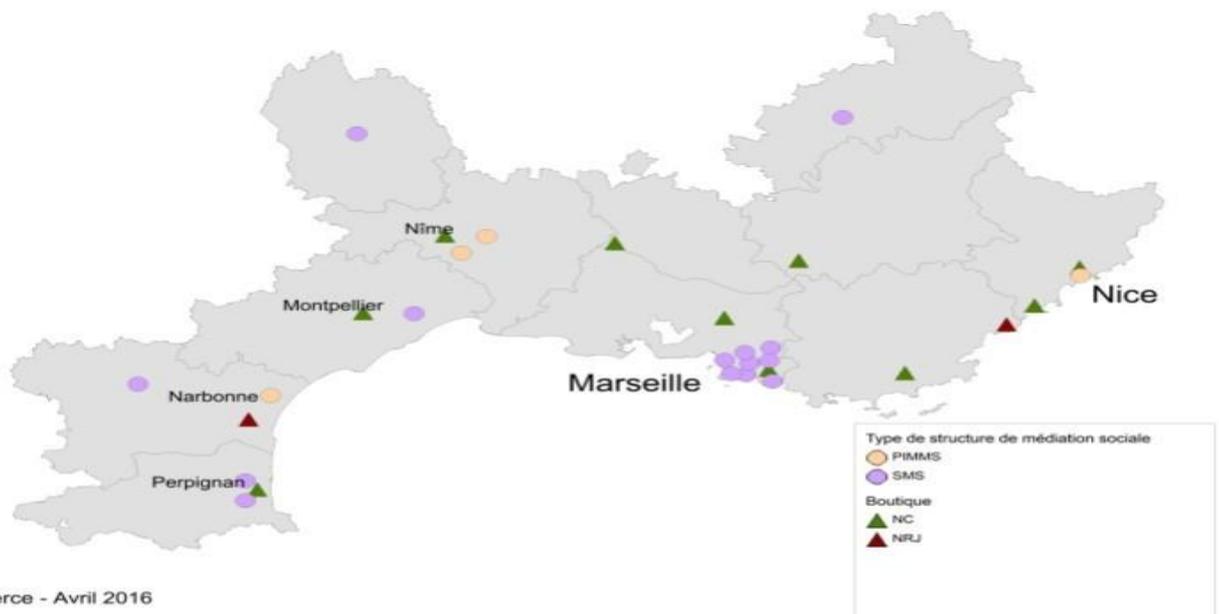
<b>1. Les implantations d'EDF sur votre territoire .....</b>	<b>146</b>
<b>2. Vos interlocuteurs chez EDF .....</b>	<b>147</b>

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

## 1. Les implantations d'EDF sur votre territoire

Votre concessionnaire est implanté sur la région dans laquelle s'inscrit votre concession, ainsi qu'illustré sur la carte ci-après.

Territoire de la DCR Méditerranée



Les adresses des points d'accueil physique sur votre département sont précisées en annexe 2.

## 2. Vos interlocuteurs chez EDF



Frédéric LAULAN

Directeur du Développement Territorial  
06.74.10.91.53

[frederic.laulan@edf.fr](mailto:frederic.laulan@edf.fr)



Luc L. HOSTIS

Directeur Régional Collectivités

[luc.lhostis@edf.fr](mailto:luc.lhostis@edf.fr)



Michel BERTHOMIEU

Responsable régional Solidarité

06.64.72.46.17

[Michel.berthomieu@edf.fr](mailto:Michel.berthomieu@edf.fr)



Virginie NAOUR

Chargée de mission Concessions

04.91.08.65.09

[Virginie.naour@edf.fr](mailto:Virginie.naour@edf.fr)

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

## 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) [NOM DE LA REGION].

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.

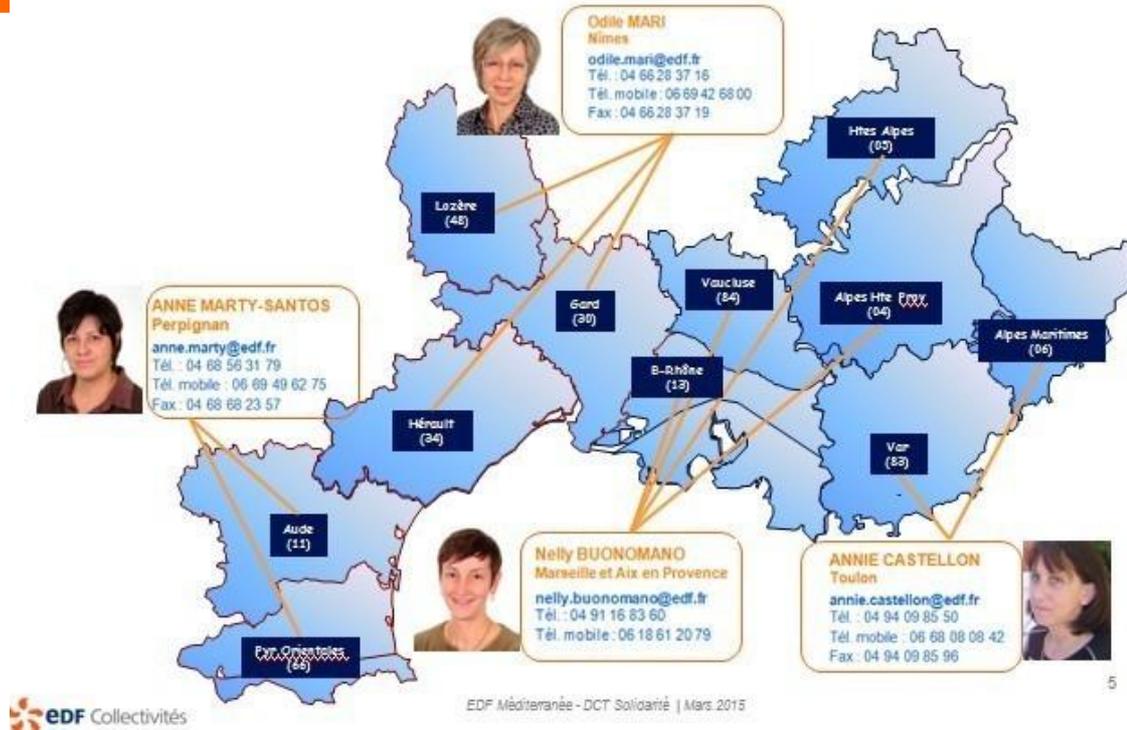
## Contacts en région Méditerranée pour les clients particuliers

	Pour qui ?	Pour quoi ?
<b>09 69 32 15 15</b> <i>N° non surtaxé</i>	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
<b>0 800 333 123</b> n° vert TPN <i>prix d'un appel local</i>	Les clients démunis	Information, orientation
<b>3929</b> <i>prix d'un appel local</i>	Les clients particuliers	Projets et travaux dans l'habitat

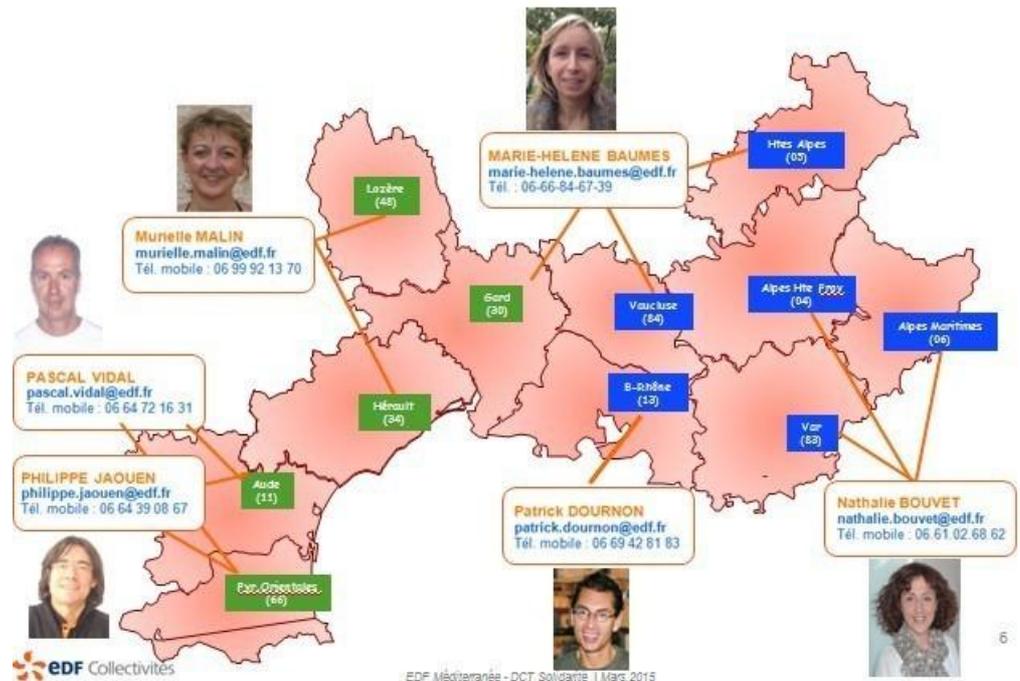


**Marilène COMBES**  
Manager Solidarité  
06 22 96 25 09

## PÔLE CLIENTÈLE SOLIDARITÉ



## PÔLE PARTENARIATS SOLIDARITÉ



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

## Les PIMMS et Structures de Médiation sur votre département

	Site(s)	Adresse
SMS	FACE HERAULT	8 bis Ledru Rollin – 34 000 Montpellier
PIMMS	PIMMS du Narbonnais	8 avenue Maréchal Foch 11100 Narbonne
SMS	FACE VAR	25, rue Victor Clappier 83000 Toulon
SMS	ADIL 48 Mende	12 Bis avenue Maréchal Foch 48 000 Mende
PIMMS	PIMMS de Nîmes Pissevin	PISSEVIN - 2 Place Roger Bastide. quartier Pissevin 30 900 Nîmes
PIMMS	PIMMS de Nîmes - Valdegour	VALDEGOUR - 10 Place Avogadro 30900 Nîmes
SMS	Médiance 66	1bis rue d'Iena 66000 PERPIGNAN
SMS	Médiance 66	Salle polyvalente. Square Ivo Malec 66000 Perpignan
PIMMS	PIMMS NICE	181, boulevard Maréchal Lyautey 06300 Nice
SMS	ADIL 05	1b rue de Valserres 05000 GAP
SMS	Régie des quartiers de Carcassonne( siège )	4 Rue Henri Becquerel, 11000 CARCASSONNE
SMS	Médiance 13 (siège)	126/128 Boulevard de Paris 13003 Marseille
SMS	Médiance 13	Pt Accueil St Mauront 40 rue Félix Pyat 13003 Marseille
SMS	Médiance 13	Pt Accueil Noailles 43 rue d'Aubagne 13001 Marseille

SMS	Médiance 13	Pt Accueil La Savine 99 ch Val des Tuves I3 13015 Marseille
SMS	Médiance 13	Pt Accueil Aix en Prov 2 rue Follereau Jas 13090 Aix en Provence
SMS	Médiance 13	Pt Accueil La Ciotat 167 Bd JeanJaures 13600 Marseille
SMS	Médiance 13	Pt Acc Picon Busserine 34 rue Busserine Agora 13014 Marseille

### Le Réseau de boutiques EDF en Région Méditerranée

**1 NÎMES**

Située en plein centre-ville, en face de la place Jean Jaurès\*

Adresse: 64 boulevard Jean-Jaurès  
30000 NÎMES

GPS: Latitude : 43.831469  
Longitude : 4.351583

**2 MONTPELLIER**

Proche de la place de la Comédie, en plein centre-ville et proche des restaurants

Adresse: 33 Grand'rue Jean-Moulin  
34000 MONTPELLIER

GPS: Latitude : 43.607803  
Longitude : 3.77299

**3 NARBONNE**

Facile d'accès, à 200 m du centre historique et des restaurants typiques sur les quais de la Rouvine

Adresse: 46 rue du pont des Marchands  
11000 NARBONNE

GPS: Latitude : 43.1058123  
Longitude : 3.001087

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

## 4 PERPIGNAN



Capacité d'accueil en boutique  
20 personnes

réunion pour  
10 personnes  
boutique

Un grand parking permet d'organiser des événements extérieurs  
À visiter : le Palais des Rois de Majorque



Adresse : 2 allée de Bacchus  
66000 PERPIGNAN

GPS Latitude : 42.6877  
Longitude : 2.886628

## 6 NICE



La cour intérieure\* permet facilement d'organiser des événements avec du faire-venir



Adresse : 23 rue Notre-Dame  
06000 NICE

GPS Latitude : 43.7038316  
Longitude : 7.2675699

## 5 CANNES



Installée en plein centre-ville, la boutique de Cannes permet d'accueillir clients et collaborateurs dans un cadre agréable



Adresse : 12 rue Jean de Riouffe  
06400 CANNES

GPS Latitude : 43.55306  
Longitude : 7.017152

## 7 SAINT-RAPHAËL



Au cœur d'une rue commerçante et à 30 m de la place Couillet\*



Adresse : 52 rue Charles Gounod  
83700 SAINT-RAPHAËL

## 10 AIX-EN-PROVENCE



La place François Villon permet d'organiser vos événements\*



Adresse : 2 place François Villon  
Les allées provençales  
13100 AIX-EN-PROVENCE

GPS Latitude : 43.52604  
Longitude : 5.443925

## 8 MARSEILLE



Sur la Canebière, proche du Vieux-Port et des parkings à proximité



Adresse : 20 La Canebière  
13001 MARSEILLE

GPS Latitude : 43.2968685  
Longitude : 5.3786169

## 9 TOULON



Au cœur d'une rue commerçante et à proximité des rues piétonnes Restaurants et port proches

Adresse : 54 bis boulevard de Strasbourg  
83000 TOULON

GPS Latitude : 43.124766  
Longitude : 5.933998

## 11 AVIGNON



Une grande boutique à 30 m de la place Pie\*



Adresse : 8 rue du Général Leclerc  
84000 AVIGNON

GPS Latitude : 43.948765  
Longitude : 4.810530

## 12 MANOSQUE



Stationnement facile et idéal pour vos événements

Adresse : 5 allée de la Porssonne  
04100 MANOSQUE

GPS Latitude : 43.827317  
Longitude : 5.788197

**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**.

#### Contactés en région Méditerranée pour les clients **Entreprises et Collectivités**

	Pour qui ?
<b>04 26 70 00 68</b> <i>prix d’un appel local</i> Départements 11/30/34/66/48	Les clients « Collectivités locales et bailleurs sociaux » de LANGUEDOC ROUSSILLON
<b>04 26 70 00 24</b> <i>prix d’un appel local</i> Départements 04 /05/ 06/83	Les clients « Collectivités locales et bailleurs sociaux » de PACA Est
<b>04 26 70 00 44</b> <i>prix d’un appel local</i> Départements 13/84	Les clients « Collectivités locales et bailleurs sociaux » de PACA Ouest
<b>0810333 633</b> <i>prix d’un appel local</i>	Les clients « Entreprises et Professionnels »
<b>0820144 003</b> <i>prix d’un appel local</i>	Les clients « Grands Comptes »

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

Crédits photos : © médiathèque ERDF : François Chevreau, Eric Garault, Jean-Lionel Dias.

© médiathèque EDF : Patrick Curtet, Christel Sasso.

Création et réalisation [www.tempsreel.info](http://www.tempsreel.info).

**Édition 2015.**

PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE

**ERDF** - Électricité Réseau Distribution France  
SA à directoire et à conseil de surveillance  
Tour ERDF  
34, place des Corolles  
92079 Paris La Défense Cedex - France  
Capital de 270 037 000 euros  
444 608 442 R.C.S. Nanterre  
[www.erdf.fr](http://www.erdf.fr)

**EDF-SA**  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 960 069 513,50 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris  
[www.edf.fr](http://www.edf.fr)