

Compte- Rendu d'Activité 2015

**SYNDICAT DÉPARTEMENTAL
D'ÉNERGIE DE SAVOIE**



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 :

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

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

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

Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF.....71

- 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.....89

- 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.....135

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



ERDF, une entreprise connectée à chacun de ses territoires

Le réseau public de distribution d'électricité, concédé à ERDF par le SDES pour le compte de ses communes adhérentes, **constitue un actif industriel incontournable**, au cœur de la transition énergétique et du développement de la Savoie.

La caractéristique principale de cette année 2015 est la modernisation et fiabilisation du réseau, via une dynamique d'investissements soutenus. Ces investissements sont répartis entre ERDF, et le SDES pour des opérations d'amélioration esthétique. L'aide financière apportée par ERDF via la convention d'enfouissement des réseaux illustre la volonté partagée de poursuivre dans cette voie.

L'année 2015 a également été marquée par :

- la publication de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique et à la croissance verte (LTECV), qui définit les nouveaux enjeux et le cadre dans lesquels doivent s'inscrire les actions de l'Etat, des collectivités locales, des gestionnaires de réseaux et de tous les acteurs de l'énergie,
- plus localement, le travail conjoint mené avec le SDES sur la mise à disposition des supports électriques comme appui pour le déploiement de la fibre THD.

La transition énergétique impose la transformation du réseau de distribution en un réseau intelligent, ou plutôt en réseau piloté par des systèmes experts. L'objectif est d'aller au plus près des limites techniques des ouvrages, évitant tout renforcement inutile. C'est tout l'enjeu des **smart grids** qu'ERDF développe, en lien avec ses partenaires et les collectivités concédantes et territoriales, depuis plusieurs années.

Avec huit grands projets ou démonstrateurs, Rhône-Alpes concentre 40% des expérimentations smart grids en France et de nombreuses percées industrielles, qui permettent également de dynamiser l'ensemble du tissu économique régional. ERDF en Savoie aura à cœur, à moyen terme de transposer ces nouvelles technologies au service des savoyards pour une meilleure qualité de service.

Nous parlerons de Linky, brique élémentaire de ces réseaux efficaces du futur, d'ici un an quand ERDF aura démarré le déploiement sur l'agglomération de Chambéry.

Ces réalisations témoignent de **la force de notre ancrage**. ERDF est l'entreprise des territoires, dans toutes leurs composantes et leur diversité : villes et vallées de montagne, stations de sports d'hiver, autorités concédantes, entreprises locales de distribution, collectivités locales et territoriales.

Le secteur de l'énergie vit de profondes transformations ; nous sommes, collectivement, à un nouveau tournant et les défis sont nombreux. En partenariat avec le SDES, ERDF qui devient ENEDIS les relèvera avec enthousiasme, exigence et détermination.



Benoît KIRBA
Directeur Territorial
ERDF Savoie

Concernant la mission confiée à EDF,

La **transition énergétique et la prise de conscience internationale des enjeux climatiques et environnementaux** ont marqué l'année 2015 avec, d'une part, le vote de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (TECV) et d'autre part, la COP 21 que la France a accueillie à l'automne dernier.

Dans ce contexte, le concessionnaire EDF confirme son engagement auprès de ses clients pour les aider à maîtriser leur consommation et leur budget. Près de 780 000 clients Particuliers ont téléchargé sur leur smartphone l'application «**EDF & MOI**» et la solution digitale «**e.quilibre**» lancée en 2015 et proposée aux clients Particuliers rencontre un franc succès avec plus de 600 000 souscriptions en 2015 au niveau national.

Les nouvelles technologies du numérique ouvrent ainsi un formidable champ d'innovation pour le secteur de l'énergie. Avec la refonte et les améliorations apportées aux sites internet dédiés aux clients, l'enrichissement des espaces clients, la refonte de l'application mobile «EDF & MOI» et «e.quilibre», EDF investit dans **une relation client digitale** pour mieux satisfaire ses clients. Ces nouveaux canaux sont bien sûr complémentaires du **contact humain**, maintenu au travers du canal téléphonique et de différents points de contacts avec les clients Entreprises, Collectivités et Particuliers.

EDF accompagne tous les clients de la concession concernés par le déploiement du **compteur Linky™** assuré par ERDF et investit pour cela, dans la formation de ses conseillers clients.

La **satisfaction des clients se maintient à un très bon niveau**. Cette performance est le résultat d'un effort constant de nos équipes pour rendre un service de qualité tout en garantissant l'optimisation des activités clientèles.

Fidèle à ses valeurs de solidarité, le concessionnaire EDF reste présent et actif sur le terrain de la lutte contre la précarité énergétique, comme l'illustrent les actions citées dans ce compte rendu.

A la suite de la fin des Tarifs Réglementés de Vente pour les sites d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, **la concession de fourniture présente un nouveau visage** depuis le 1er janvier 2016. Le service concédé se concentre sur les clients résidentiels et non résidentiels qui font le choix de conserver un tarif réglementé dont la mise en œuvre est placée sous votre contrôle.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce document qui rend compte de notre activité en 2015 sur votre concession. Nous nous efforçons chaque année **d'enrichir notre compte rendu** ; cette année marque, à cet égard, une nouvelle étape qui sera, nous l'espérons, bien accueillie.



Christian Missirian
*Directeur EDF Commerce
Rhône-Alpes Auvergne*



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^{er} 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^{er} 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^{er} janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnelle. Chacune de ces Directions régionales lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer notre capacité à prendre en compte les signaux ainsi que l'aptitude d'innovation des territoires dans les politiques nationales.

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
Christophe ARNOUX	Directeur Régional Alpes	04 79 75 70 01	
Benoit KIRBA	Directeur Territorial Savoie	04 50 65 36 10 06 30 49 33 14	benoit.kirba@erdf.fr
Pascale RICORDEAU	Adjoint au Directeur Territorial	04 50 65 39 04	pascale.ricordeau@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
Stéphane AUBERT	Directeur du Développement Territorial	04 57 74 13 00 06 69 24 11 48	stephane-s.aubert@edf.fr
Michel BERCHER	Référent Concession	04 69 65 60 46 06 08 40 52 96	michel.bercher@edf.fr

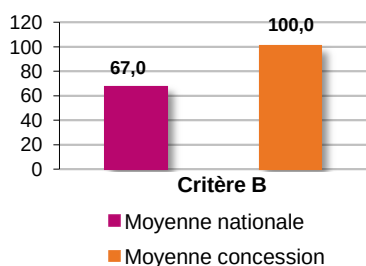


Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

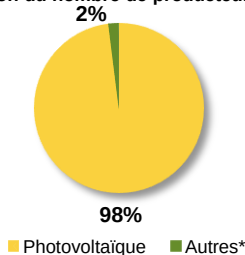
La qualité de desserte

Critère B
hors RTE (en min)

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

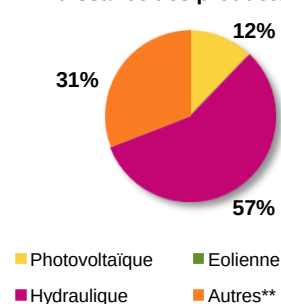


Répartition du nombre de producteurs



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

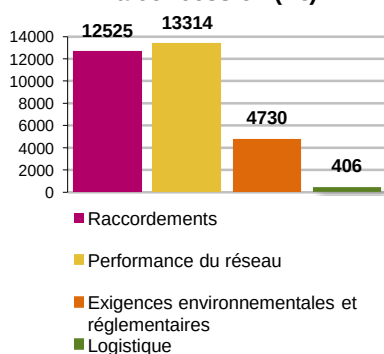
Puissance des producteurs



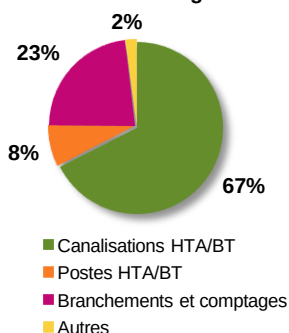
** Cogénération, biomasse...

Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)

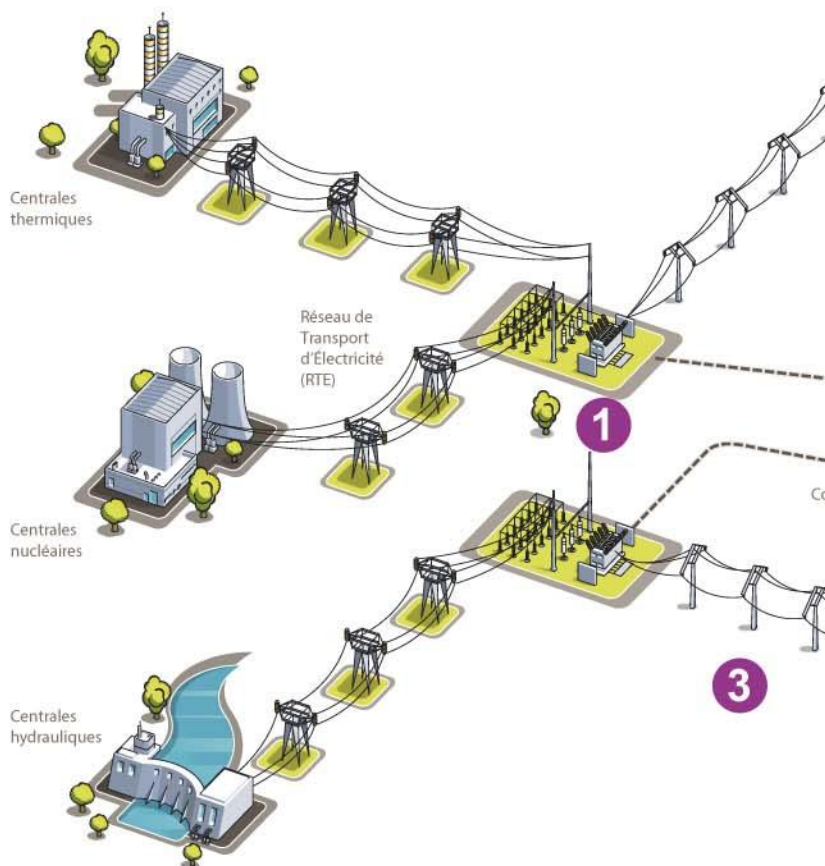


Valeur nette comptable des ouvrages



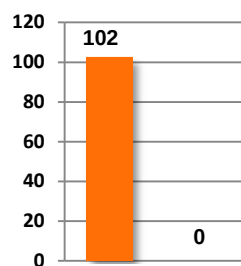
CHIFFRES CLÉS CONCERNANT LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

- 1 27 Postes sources
- 2 3 430 Installations de production
- 3 3 961 km de réseau Moyenne Tension (HTA)
- 4 5 682 Postes de transformation HTA / BT
- 5 5 500 km de réseau Basse Tension (BT)
- 6 320 349 Points de livraison



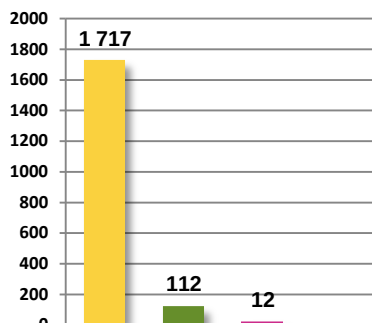
LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



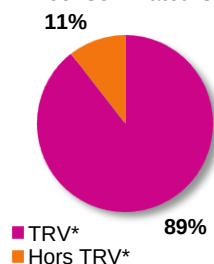
- Raccordements sans adaptation de réseau
- Raccordements avec adaptation de réseau

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



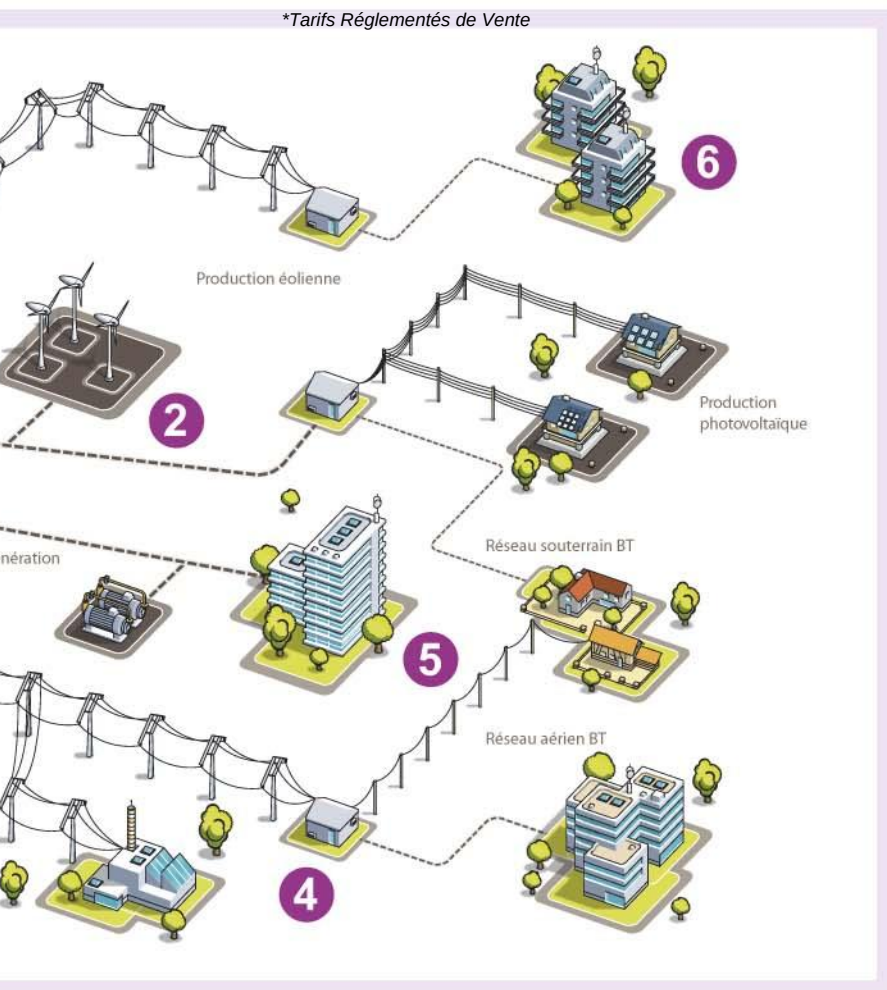
- En BT et de puissance ≤ 36 kVA
- En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- En HTA

Répartition du nombre de consommateurs



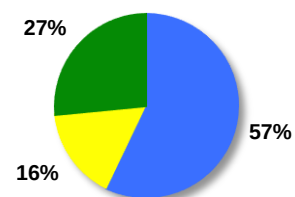
- TRV*
- Hors TRV*

*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



25 579

10,8%

Résiliations dans l'année
Tarif Bleu Résidentiel



25 573

10,8%

Nombre de clients mensualisés
Tarif Bleu Résidentiel



130 377

55,1%

Nombre de clients bénéficiant
de la facturation électronique
Tarif Bleu Résidentiel



38 069

16,1%

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	3 430	128 014
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	3 366	15 576
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	1	ICS
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	53	72 877
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	10	ICS

* 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	317 295	320 349	1,0%
Énergie acheminée (en kWh)	2 973 596 897	3 038 853 580	2,2%
Recettes d'acheminement (en €)	116 202 253	117 490 225	1,1%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		Concession	
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	311 053	314 080	1,0%
Énergie acheminée (en kWh)	1 543 932 273	1 567 187 226	1,5%
Recettes d'acheminement (en €)	71 446 882	72 217 555	1,1%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	4 984	5 026	0,8%
Énergie acheminée (en kWh)	535 332 545	561 294 153	4,8%
Recettes d'acheminement (en €)	23 802 743	24 591 437	3,3%

Total des clients HTA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 258	1 243	-1,2%
Énergie acheminée (en kWh)	894 332 079	910 372 201	1,8%
Recettes d'acheminement (en €)	20 952 628	20 681 233	-1,3%

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^{er} 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	290 903	279 641	-3,9%
Énergie vendue (en kWh)	2 560 805 148	2 382 480 092	-7,0%
Recettes (en €)	241 546 821	230 651 407	-4,5%

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	285 285	276 186	-3,2%
Énergie facturée (en kWh)	1 394 989 083	1 361 999 920	-2,4%
Recettes (en €)	142 911 313	141 973 410	-0,7%

Tarif Jaune	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	4 000	2 430	-39,3%
Énergie facturée (en kWh)	421 607 544	388 546 658	-7,8%
Recettes (en €)	42 341 135	39 360 155	-7,0%

Tarif Vert	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 618	1 025	-36,7%
Énergie facturée (en kWh)	744 208 521	631 933 514	-15,1%
Recettes (en €)	56 294 373	49 317 842	-12,4%

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
Clients Particuliers (1)	92,4 %	90,2 %
Clients Collectivités territoriales	82,0 %	87,0 %
Clients Entreprises	76,2 %	80,0 %

(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



A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire	16
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.....	27
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité.....	30
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF.....	30
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015.....	34
A.2.3 Perspectives et enjeux	41
A.3 La proximité avec les clients.....	44
A.3.1 Le renforcement et la modernisation de la relation clients	44
A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF.....	47
A.3.3 Le déploiement des compteurs Linky.....	50
A.3.4 Faciliter les démarches de raccordement	52
A.3.5 Perspectives et enjeux	54
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	55
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	55
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	65
A.4.3 Les flux financiers de la concession	70
Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire	71

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 au cœur 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

Une équipe territoriale renouvelée au service des concédants et collectivités locales :



Le 25 septembre, au cours d'une cérémonie conviviale à **Chambéry**, en présence de Monsieur Robert CLERC Président du SDES et Maire de Grésy sur Aix, Jean-Claude RAFFIN, Vice-Président du SDES et Maire de Modane, de nombreux maires et invités, Véronique LEROY quitte sa fonction d'adjointe au Directeur Territorial Savoie, déléguée aux collectivités locales pour passer le témoin à la nouvelle équipe territoriale (cf photos ci-dessous).



Pascale Ricordeau

Adjoint au Directeur Territorial Savoie



Benoit Kirba

Directeur Territorial ERDF Savoie

Le SDES, ERDF et Orange partenaires pour le développement de la fibre optique en Savoie :

Le 16 juin, Didier Chaminade, Délégué Régional Alpes d'Orange, Robert Clerc, Président du SDES et Christophe Arnoux, directeur ERDF en Savoie, ont signé une convention de partenariat qui pose le cadre de coopération pour l'élargissement de la couverture du réseau « Très Haut Débit » sur le département de la Savoie.

Ce partenariat permet de déployer la fibre optique en aérien par le biais des supports existants du réseau électrique en « appuis communs ».



Les travaux consistent à suspendre la fibre optique sur les supports en dessous des conducteurs aériens, comme cela est déjà pratiqué pour le réseau téléphonique.

42 communes savoyardes sont concernées :

- 24 communes de Chambéry Métropole,
- 17 communes de la CALB,
- Albertville.

L'accompagnement des projets de territoire

Relation de proximité avec les collectivités locales :

ERDF propose chaque année, des réunions d'information aux collectivités locales où sont invités des élus ainsi que les secrétaires de Mairie. En 2015, cinq réunions ont été organisées en Savoie suivies à chaque fois, d'une présentation de travaux ou d'exercices réalisés par les équipes ERDF spécialisées, qui interviennent sur les lignes électriques sous tension.

Le 28 mai à **ROCHEFORT**



Et visite d'un chantier à **AVREYSSIEUX**

Le 11 juin à **ARGENTINE**



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



Intervention à haut risque en Plaine de RANDENS : changement d'un support d'une ligne HTA sous tension, en présence de Morgan TANGUY, Sous Préfet de Savoie et de nombreux élus

Le 9 juin à **MONTAILLEUR**



Travaux de remplacement d'un poteau

Le 7 juillet à **CRUET**



Travaux de pose d'un poteau

Le 10 septembre à AIX LES BAINS



Travaux sous Tension (TST)

Autres actions de partenariat et de mécénat ou parrainage

ERDF soutient le Club de la Presse des Pays de Savoie :



Le 21 mai, ERDF et le Club de la presse ont signé une convention de partenariat visant à mener des opérations de communication et à soutenir les actions du club qui rassemble journalistes et communicants à l'échelle des Pays de Savoie.

Jean-Marc Canova, président du Club de la Presse et Christophe Arnoux signent la convention

Mise en place en 2015 des « Lieux de vie sécurisés » en lien avec la Préfecture :

Conformément au contrat de service public, signé avec l'état, ERDF doit "en cas de panne importante suite à un aléa climatique, réalimenter dans les 12 heures qui suivent la fin de l'aléa climatique, les sites accessibles à la population".

L'alimentation électrique de ces sites est considérée comme sécurisée dès lors que son alimentation moyenne et basse tension, est assurée en technique souterraine ou torsadée. Si ce n'est pas le cas, un groupe électrogène pourra aussi être installé.

Un travail de recensement de ces sites sécurisés pouvant accueillir la population à des mailles intercommunales a été mené en lien avec les collectivités pour le choix du bâtiment d'accueil des populations, et avec les services de la préfecture de Haute-Savoie, pour le choix des communes.

Ainsi une liste de lieux de vie sécurisés a été retenue par le département selon différents critères combinés, tels que l'accessibilité routière, la proximité et l'accès par rapport à un autre lieu de vie, la population et la fréquentation touristique. Un courrier a été envoyé à toutes les communes leur indiquant les lieux retenus.

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

La protection civile au cœur d'un poste source :

Vendredi 19 juin, ERDF Savoie a organisé la visite du poste source de Grand Verger à **Chambéry** en présence de M. Christophe BERTAULT, directeur du Service Interministériel de la Défense et de la Protection Civile (SIDPC) et de Jean Bernard KLOTZBLER de la Direction sécurité intérieure et protection civile guidée par Bruno VERNEY, responsable de l'agence de maintenance des postes sources et Véronique LEROY, Directrice adjointe ERDF Savoie. Les invités ont pu appréhender le fonctionnement de cet ouvrage électrique industriel qui se trouve à la jonction des lignes électriques de haute et moyenne tension et joue un rôle essentiel dans le système électrique global.



ERDF soutient Handisport et l'Association des Paralysés de France (APF)

Le 12 février, Christophe ARNOUX, Directeur ERDF Savoie, Claude RAFFIN, Président du Comité Handisport Savoie, Stéphanie LUTTHIER, Présidente du Club Handifoot « Les jeunes Chamois » ont signé deux conventions de partenariats à l'issue d'une journée de compétition de foot fauteuil dans le gymnase de Saint Alban Laysse. L'intégration des handicapés dans la société, à travers le sport est un complément à l'action d'ERDF concernant l'insertion des handicapés dans le monde du travail.



Depuis 2008, ERDF soutient l'association des paralysés de France (APF) au travers de l'atelier de peinture « L'envolée ». Des expositions ont été organisées, à **Aime** du 22 mai au 22 juin et à **Chambéry** du 21 octobre au 16 décembre.

VOYAGE AVEC LES ARTISTES DE L'APF



Peinture de Hélène SARTRE

EXPOSITION DE PEINTURE

A la Maison du Soleil (EHPAD)
Route de la fortune 73210 AIME
Du 22 Mai au 22 Juin 2015

Toutes les œuvres sont réalisées par des personnes en situation de handicap moteur dans le cadre de l'atelier peinture « L'ENVOLEE » de l'Association des Paralysés de France, Délégation de Savoie.



Délégation départementale de Savoie
306, Rue Jules Bocquin - 73000 CHAMBERY
Tél : 04 79 69 41 81 - Fax : 04 79 69 50 51



VOYAGE AVEC LES ARTISTES DE L'APF



Tableau de Christian LAGACHE

EXPOSITION DE PEINTURE

À la MDPH
Maison Départementale des Personnes
Handicapées
110 rue Sainte Rose 73000 CHAMBERY
DU 21 Octobre au 16 Décembre 2015

Toutes les œuvres sont réalisées par des personnes en situation de handicap moteur dans le cadre de l'atelier peinture « L'ENVOLEE » de l'Association des Paralysés de France, Délégation de Savoie.



Délégation départementale de Savoie
306, Rue Jules Bocquin - 73000 CHY
Tél : 04 79 69 41 81 - Fax : 04 79 69 50 51
apf-dds@wanadoo.fr



Partenariat TETRALYRE

ERDF Savoie et l'association TETRAS-LYRE se sont rapprochées dans le but de participer au développement et aux activités de l'ensemble musical. L'orchestre TETRAS-LYRE œuvre depuis 1982 pour permettre aux jeunes handicapés de s'impliquer dans l'art musical, outil majeur contribuant à leur développement.



Concert en février



et le 25 septembre, lors du départ de V. LEROY

ERDF partenaire officiel du premier salon du véhicule électrique et du trophée ANDROS électrique

En sa qualité de gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, ERDF accompagne les collectivités territoriales dans la mobilité électrique et apporte son expertise pour faciliter le déploiement des stations de bornes de recharge sur le territoire. Dans ce contexte, l'entreprise a accompagné l'organisation du 1^{er} salon du véhicule électrique de VAL D'ISERE qui s'est déroulé du 16 au 19 juillet.



Les 5 et 6 décembre, la station de **VAL THORENS** a accueilli comme chaque année la première étape du trophée ANDROS Electrique.

Partenaire depuis 4 ans de cette compétition électrique, ERDF a renforcé sa participation en 2015. En lui associant son nom, ERDF souhaite lui donner un nouvel élan qui symbolise sa volonté de faire changer le regard sur le véhicule électrique.

La course a accueilli les grands noms de la Formule 1, ainsi que des personnalités comme Laury THILLEMANN, marraine de l'ERDF Trophée Andros Electrique (Ancienne Miss France 2011).

ERDF a également accueilli des invités pour l'occasion dont Robert Clerc président du SDES.

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

ERDF partenaire du Tour de France

Pour la quatrième année consécutive ERDF a renouvelé son engagement en tant que partenaire institutionnel du Tour de France 2015.

Du 23 au 25 juillet, le Tour de France est passé par les Alpes, la caravane d'ERDF est allée à la rencontre du public, dans plusieurs villes de départ et d'arrivée. Un stand ERDF a accueilli des animations pédagogiques pour tout public. Cet événement populaire a été l'occasion pour ERDF de réaffirmer son engagement et sa proximité auprès des territoires et des collectivités locales.



B. Hinault, C. Arnoux et Ph. Monloubou

Ce fut l'occasion d'inviter des élus lors des relais étapes, mais aussi de mettre en valeur des postes de transformation. ERDF a ainsi mandaté, Jérôme FAVRE, pour la réalisation de deux nouvelles fresques sur les communes d'**Hermillon** et d'**Albiez**, symbolisant 3 thèmes : l'énergie, le tour de France et la montagne. C'est en présence d'élus locaux que ces 2 fresques ont été inaugurées le 18 septembre.



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.

En 2015, ERDF a renforcé ses actions de communication pour sensibiliser le grand public et les professionnels aux risques électriques.

Les sportifs de plein-air, pêcheurs, agriculteurs, professionnels du BTP ou encore les amateurs de bricolage sont les principaux publics auxquels sont adressées ces recommandations.

La formation



Passation du savoir-faire des aînés aux jeunes :

Pour faciliter les transferts de savoir entre générations, ERDF a mis en place depuis 2008, une « politique de compagnonnage » dans les Alpes

Du 12 au 16 janvier, **au Bourget du Lac**, les équipes de Chambéry ont réalisé un chantier « compagnons », en conditions réelles, permettant aux jeunes recrues de bénéficier de la transmission du savoir et du savoir-faire. En présence de leur professeur, une dizaine d'élèves de l'Ecole de la deuxième chance à VOGLANS ont assisté à ce chantier d'exploitation.



Les perspectives et enjeux pour 2016

Les grands projets sur le territoire Savoie :

► TEPCV

L'ambition d'ERDF est d'être un partenaire de confiance et de proximité au service de la performance énergétique des territoires.

Pour cela, ERDF a développé une gamme de services répondant aux attentes des collectivités, notamment :

- la prise en compte concertée des problématiques réseaux,
- les conseils pour l'implantation optimale d'installations de production d'énergie renouvelable ou de stations de recharge des véhicules électriques,
- la mise à disposition de bilans de consommation comme de production.

Un interlocuteur privilégié référent a été désigné pour accompagner les projets des territoires de la DR Alpes.

► De nouvelles offres pour accompagner les collectivités locales, ERDF se positionne pour :

- analyser les différentes causes de la précarité énergétique, l'offre Precariter permet d'identifier les populations touchées et de les cartographier, c'est un outil de dialogue et d'aide à la décision,
- mettre à disposition des AODE et des collectivités locales des données cartographiques,
- accompagner les projets d'urbanisme des collectivités locales afin qu'elles puissent intégrer les questions relevant de la desserte électrique au développement de leur territoire.

► Une démarche de responsabilité sociétale d'Entreprise (RSE)

Engagée de longue date dans le développement durable, ERDF dans les Alpes exerce ses activités en tant qu'acteur responsable et incontournable du développement de son territoire.

Nos valeurs – sens du service, respect, engagement – nous rappellent notre mission de service public et notre responsabilité en tant que facilitateur de la transition énergétique.

Face aux défis énergétiques, environnementaux et sociaux auxquels nous sommes confrontés, la DR Alpes a fait le choix de renforcer sa responsabilité sociétale d'Entreprise propre à son territoire, porteuse d'identité, et de sens.

La finalité de notre démarche RSE est d'associer performances sociale et environnementale à performance industrielle, dialogue social de qualité et valeurs partagées.

En 2016, en sus de nos partenariats existants, nous franchissons donc un cap en plaçant nos parties prenantes au cœur de notre engagement.

Pour la Direction Territoriale Savoie, cette démarche se décline en quatre grandes finalités :

- Agir pour l'emploi, la diversité et la promotion des talents en partenariat avec le monde de l'éducation et les associations d'aide au retour à l'emploi,
- Préserver la biodiversité et le patrimoine culturel et naturel en partenariat avec le milieu associatif et les parcs naturels régionaux et nationaux,
- Accompagner les Collectivités dans la Transition Énergétique, inventer le futur avec le smart réseau et accompagner nos villes à la montagne,
- Engager les femmes et les hommes d'ERDF dans une dynamique mobilisatrice, harmonieuse et créative.

Pour évaluer notre niveau d'engagement dans cette démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, la DR est auditée par un organisme externe (AFAQ) dans le cadre de la norme ISO 26 000*.

► Impact de la loi Notre sur le territoire.

Cette loi confie de nouveaux blocs de compétence aux Régions, aux départements, aux structures intercommunales..., et incite au regroupement dans des communes dites « nouvelles », plus à même d'assumer pleinement et efficacement les responsabilités de leur champ de compétence. ERDF sera attentif à instaurer un dialogue visant à apporter toute notre contribution aux dossiers majeurs pilotés par ces nouvelles structures territoriales.

En partie « **A3 La proximité avec les clients** », vous trouverez d'autres nouveautés disponibles dès 2016 en Savoie.

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. 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.

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

Les Tarifs d'Utilisation d'un Réseau Public d'Électricité (TURPE) dans le domaine de tension HTA ou BT applicables sur la période tarifaire 2014-2017 (TURPE 4 HTA/BT) font l'objet d'un ajustement annuel selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des produits et charges du distributeur par rapport aux prévisions. Pour accompagner la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les utilisateurs de puissance souscrite strictement supérieure à 36 kVA (TRV Jaunes et Verts) au 31 décembre 2015, un alignement des prix des composantes de comptage en courbe de charge sur les prix des composantes de comptage en index a également été décidé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

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

Constituant l'une des façons de réaffirmer son engagement pour la mobilité électrique, ERDF a pris livraison de son 1000^e 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^e 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.

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

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a lancé le **1^{er} 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^e au 1/10 000^e), la cartographie grande échelle (représentation des ouvrages souterrains de distribution d'électricité à l'échelle 1/200^e) et la mise à disposition dématérialisée sur un extranet d'informations cartographiques tant à moyenne échelle qu'à grande échelle.

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

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 AMGUF-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^e 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 ; avec application en 2017 sur l'activité concessive de 2016.

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

Depuis de nombreuses années, ERDF soucieuse du patrimoine exceptionnel du département de la Savoie, affirme sa volonté de contribuer à l'embellissement du cadre de vie des savoyards, par la mise en souterrain des réseaux électriques. A ce jour, plus de 57 % des ouvrages existants sont enfouis et près de 95 % des nouveaux réseaux sont construits en souterrain pour garantir une qualité de fourniture et de services à l'ensemble des clients, utilisateurs du réseau.

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)		Concession
	2014	2015
En agglomération	98 %	96 %
Hors agglomération	92 %	93 %
En zone classée	100 %	100 %
Total	94 %	94 %

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

Pour l'année 2015, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du SDES est contractuellement de 525 k€.

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

Commune	Adresse	Versements ERDF (en k€)
AIX LES BAINS	av de St Simond, tranche Dunand	24,4
AIX LES BAINS	av de St Simond, tranche Leclerc	43,8
AIX LES BAINS	chemin du Colonel Rollet	9,7
AIX LES BAINS	av de St Simond, tranche les cimes	30,9
AIX LES BAINS	av de St Simond, tranche Prisset	30,7
AIX LES BAINS	av de St Simond, tranche Grésy	51,4
APREMONT	Le Villard	25,0
BOURG SAINT MAURICE	Le Mollard	6,6
BOURG SAINT MAURICE	allée de rochefort	46,0
CHAMPAGNEUX	La Tuilerie, RD1516 la saunière	50,2
CHAMPAGNEUX	Cimetière Carrouge	40,3
CHIGNIN	Tormery Centre (route de Montagny)	10,1
COISE-ST-JEAN-PIED-GAUTHIER	Le Villard au Le Puits	30,0
LES CHAVANNES EN MAURIENNE	Place du Clozet	3,8
ST CHRISTOPHE LA GROTTE	Le Villard - tranche 1	24,0
ST CHRISTOPHE LA GROTTE	Le Villard - tranche 2	29,5
ST REMY DE MAURIENNE	Hameau de la Tour	32,0
VILLARD D'HERY	Villard Siard	11,2
VILLARD D'HERY	Les Hautins	25,5

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

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

Concours départemental des villes, villages et maisons fleuries, la Savoie « Département fleuri » :

ERDF soutient le concours départemental des villes, villages et maisons fleuries, organisé par l'Agence Touristique Départementale de la Savoie, en offrant un chèque de 100 euros aux communes lauréates.



Inauguration le 11 septembre d'une Pico-Centrale pour l'alimentation du refuge de Balme :

Dans la logique de sa mission de service public, ERDF a proposé à la mairie de **La Cote d'Aime** d'alimenter en électricité le refuge de La Balme, au moyen d'une petite centrale hydraulique autonome de 2,5 kW fonctionnant en continu sur le cours d'eau voisin, soit presque 60 kWh produits par jour.

Jusqu'alors, le refuge rénové en 2013, était alimenté en énergie électrique par l'intermédiaire d'un groupe électrogène et par une installation photovoltaïque qui n'étaient plus adaptés ni aux besoins ni à sa capacité.

L'installation de la pico-centrale permet d'éviter le rejet d'environ 6 tonnes de CO₂ chaque année. Celle-ci fonctionnera du mois de juin au mois de septembre inclus.



Non raccordé au réseau, ce site isolé entre dans la concession de distribution publique d'électricité, il sera donc entretenu par ERDF. Les aménagements ont bénéficié d'un co-financement de la commune de La Cote d'Aime, de la Région Rhône-Alpes (35%) et d'ERDF (35 %) pour un coût total de 100 k€.

Habillage d'une fresque murale à Modane Val Fréjus :

Le poste de transformation « Les Sarrazins » à VALFREJUS a bénéficié d'une fresque murale réalisée par des jeunes du SEAS (Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence). Ce projet élaboré par les élèves dans le cadre d'un chantier éducatif a été réalisé grâce au partenariat avec la commune et ERDF.



La préparation du chantier



Le 19 mars, inauguration du poste en présence de Monsieur le Maire de Modane, des élus et d'ERDF

Protection de l'avifaune :

Dans les Alpes, l'engagement d'ERDF pour la protection de l'avifaune s'inscrit dans la durée. Depuis 15 ans, ERDF travaille aux côtés des associations de protection de la nature pour définir une cartographie des réseaux qui présentent un danger vis-à-vis des zones de nidification et de migration des oiseaux en général et des rapaces en particulier. ERDF développe en parallèle un programme de neutralisation et de suivi des zones d'impact potentielles.

Avec ses partenaires, le parc national de la Vanoise, les parcs naturels régionaux et la LPO, ERDF préserve les espèces d'oiseaux emblématiques du département : gypaète barbu, aigle royal, grand duc d'Europe, faucon pèlerin, tétras-lyre...

Le 23 septembre, en présence de Madame le Maire de **FRETERIVE** et des adjoints, les techniciens d'ERDF spécialisés "Travaux Sous Tension" de Montmélian ont installé des balises avifaune et des tiges dissuasives sur le réseau aérien 20 000 volts sur le réseau de la commune du cœur des Bauges.

800 mètres de lignes ont été neutralisés, soit 200 balises Firefly Alpine installées pour éviter la percussion et l'électrocution des oiseaux nichant sur le secteur.



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

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

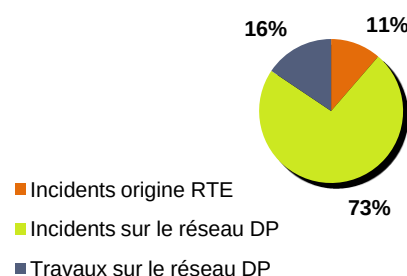
L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2015, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

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) ¹	52,3	112,7	115%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ²	52,1	112,1	115%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,2	12,7	-
Dont incident sur le réseau de distribution publique	40,0	82,2	106%
Dont incident poste source	2,5	3,9	58%
Dont incident réseau HTA	32,3	72,1	123%
Dont incident réseau BT	5,2	6,1	19%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	11,9	17,1	44%

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



La qualité de l'électricité distribuée aux clients se mesure par un temps annuel moyen d'interruption. Ce temps appelé critère B dépasse les 100 minutes sur le SDES pour 2015, qui peut être considérée comme une année exigeante du point de vue climatique pour les réseaux.

Les temps de coupure pour travaux sont aussi en augmentation ; nous recherchons toujours un compromis entre sécurité maximale des agents et intervention sous tension sans coupure clientèle. Certaines prescriptions renforcent notre obligation à intervenir hors tension, et la mise en place d'un groupe électrogène n'est pas toujours possible.

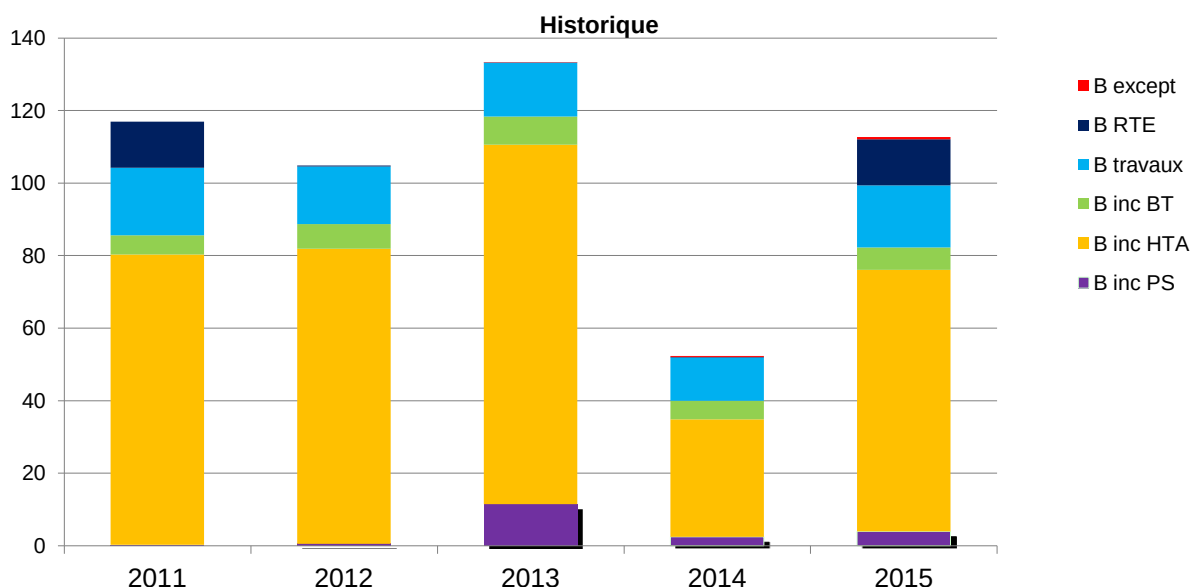
La cause majeure des pertes d'alimentation est le réseau HTA, qui pèse pour 64 % du temps total de coupure.

Avec 72 minutes en 2015, ce temps représente plus du double du temps de coupure 2014, preuve que nos réseaux ont été fortement affectés (cf les événements décrits ci-après).

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

² Conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 12/12/2013, sont notamment considérés comme des 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).

Évolution du critère B au cours des 5 dernières années



Avec une incidence de plus de 12 min en 2015, on note une influence très supérieure à la moyenne des interruptions sur le réseau RTE (réseau amont). Ce sont des incidents qu'ERDF ne peut résoudre directement mais dont nous essayons de réduire les conséquences sur les clients, en opérant des reprises en HTA, via les postes sources adjacents non affectés par l'incident RTE.

Comme en 2011, 2012 ou 2013, le réseau HTA a été très impacté par les épisodes neigeux et venteux, le B incidents HTA demeure cependant en 2015, à un niveau meilleur que lors de ces mauvaises années.

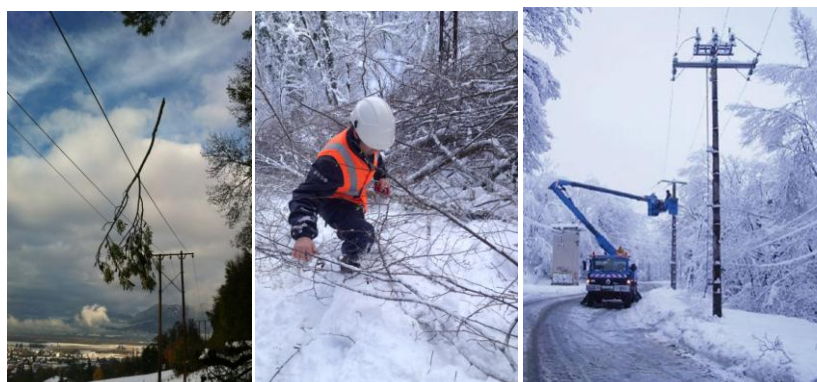
Ces 2 premiers éléments, cumulés à un critère B travaux qui revient à un seuil proche de celui atteint en 2011, expliquent la valeur globale du critère B, élevée cette année.

ERDF vise une tendance de fond à la baisse de ce temps de coupure en Savoie, pour rester en-deçà des 100 minutes pour les années les plus difficiles. Nous y consacrons des investissements délibérés importants, pour mettre en souterrain ou renforcer mécaniquement (prolongation de durée de vie) nos ouvrages HTA aériens.

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

Fin janvier, des vents violents et des chutes de neige abondantes sur le département ont occasionné plusieurs incidents qui ont impacté les réseaux.

Les fortes rafales qui ont débuté entre 22 et 23 heures **le 29 janvier**, ainsi que l'accumulation de neige depuis le début de semaine ont provoqué des dégâts importants sur les réseaux électriques des deux Savoie. A 9h30 **le 30 janvier**, 15 000 clients étaient privés d'électricité sur les deux départements.



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

Ensuite, la chronologie des réalimentations s'enchaîne comme suit :

A 10h, on dénombre 7 000 clients privés d'électricité sur la Savoie (Vallée de la Tarentaise et Maurienne),

A 15h, ce sont encore 1 500 clients sans électricité dans les secteurs de Moutiers, Belleville, Albertville, Ugine et au début de la Maurienne,

A 18h, il demeure 440 clients privés d'électricité sur les secteurs de Bonvillard, Fontaine le puits, Queige, St Jean Belleville, St Paul sur Isère, Ste Hélène sur Isère et Villarlurin,

Grâce à la mobilisation des techniciens d'ERDF, des entreprises prestataires et des renforts, l'ensemble des clients étaient réalimentés dans les 48 heures, d'une part, par le réseau et d'autre part, par l'installation de groupes électrogènes. Ces groupes se substituent à un réseau particulièrement dégradé qui nécessite un temps de réparation important. Nous pouvons compter sur une large solidarité d'ERDF au-delà de la Savoie, mais lors d'un fort épisode neigeux, l'acheminement du groupe et de son carburant est souvent délicat.

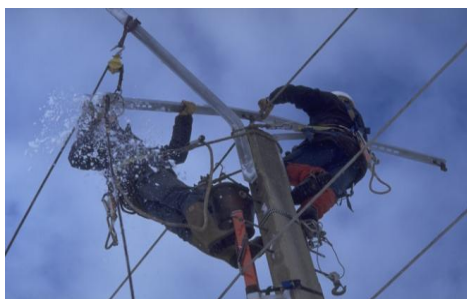
Le week-end de l'Ascension sous la neige

Pendant le week-end prolongé de l'Ascension, les réseaux électriques ont connu de fortes perturbations. En cause, plusieurs chutes d'arbres et des incidents sur les réseaux exploités par ERDF et RTE.

Les vallées de la Tarentaise et de la Maurienne ont été particulièrement affectées par des chutes de neige collante très importantes à partir du vendredi **15 mai**. Les réseaux électriques HTA et BT ont été fortement perturbés par le poids de la neige sur les arbres déjà feuillus à cette période.

Au plus fort de la crise, une quinzaine de départs HTA étaient endommagés, privant 6 000 clients d'alimentation.

Plusieurs dizaines de techniciens de Savoie et des départements voisins ainsi que des entreprises prestataires étaient rapidement à pied d'œuvre pour rétablir au plus vite l'ensemble des clients.



L'incident majeur du week-end a lieu **le 16 mai** à 3h35 sur le réseau de transport de RTE, il dure plus de 12 heures et prive d'alimentation le poste source de **Lanslebourg** et ses 4 000 clients de la **Haute Maurienne**.

En cas d'incident sur les lignes 63 kV du gestionnaire de réseau de transport, perturbant l'alimentation d'un ou plusieurs postes sources, les équipes de conduite et d'exploitation d'ERDF travaillent en étroite collaboration avec celles de RTE pour identifier le défaut, mettre en œuvre les solutions de réalimentation HTA et en engageant des réparations provisoires.

Simultanément à l'incident RTE, des incidents HTA surviennent notamment sur un départ du poste source d'**Aussois**. Plusieurs hélicoptères ont dû survoler la zone afin de localiser les pannes et déposer hommes et matériel dans des sites particulièrement difficiles d'accès comme le fond de la vallée d'Ambin à Bramans.

Grâce à la mobilisation des agents, la quasi-totalité des clients impactés ont pu être réalimentés dès 16h.

Deux autres incidents RTE importants se sont produits les **9 et 18 juin**, coupant respectivement les 8 000 et 10 000 clients des postes sources de **Le Corbier et des Arc 1800**, à chaque fois pendant 2 heures.

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.

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.

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.

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

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

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	269	5 720	2026,4%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 572	15 908	345,4%

Sur le SDES, le nombre de clients affectés par les perturbations longues augmentent fortement en 2015, c'est essentiellement l'augmentation du nombre des incidents HTA et de leurs durées qui en est la cause.

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	1 523	1 376	-9,7%
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,5%	0,4%	-10,3%

Sur la concession, les travaux de renforcement menés par ERDF ont permis de baisser de près de 10% le volume de CMA, ramenant leur taux à 0,4%. C'est un très bon résultat qui place même le département dans le 1^{er} tiers du classement français pour le nombre de CMA traités cette année.

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

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.

Dans la continuité des derniers exercices, les investissements d'ERDF sur le périmètre du **SDES**, dans le domaine des raccordements demeurent toujours conséquents. Toutefois en 2015, on peut déceler un léger tassement des raccordements sur plusieurs segments de clientèle. Le rythme et le volume restent pourtant sur des niveaux élevés ; ce phénomène est d'ailleurs vérifié, tant sur le département de la Savoie que sur l'ensemble de la direction Alpes.

On note cette année encore de nombreuses affaires savoyardes de raccordement, parmi lesquelles plus d'une dizaine d'affaires (lotissements, collectifs, ZAC ou ZAE...) d'un montant individuel supérieur à 70k€.

Pour s'adapter à cette situation, d'importants moyens tant financiers qu'humains, sont toujours mobilisés pour raccorder les clients au réseau. La croissance signifie une augmentation des consommations qui oblige ERDF à des renforcements pour assurer la levée des contraintes de tension et d'intensité. Cette tendance devrait marquer fortement les prochaines années, puisque de forts besoins d'investissements en renforcement des ouvrages de la concession sont prévus pour 2016 - 2017.

Enfin, en conséquence du dynamisme économique local avec une croissance toujours présente en Savoie et en accompagnement de l'essor des grands travaux d'aménagement, ERDF affecte des ressources croissantes (+20,7% en 2015) pour traiter les déplacements d'ouvrages imposés par les constructions et les chantiers. Dans ce domaine, plusieurs affaires très significatives, par exemple dans le cadre de la réfection de la conduite forcée du Bugeon à Notre Dame du Cruet pour 454k€, ou encore plusieurs travaux sur la commune de Puygros.

Par ailleurs, ERDF poursuit en **Savoie** son effort d'amélioration de la qualité. Cet effort se matérialise autour de 3 axes majeurs :

1. **Prévention des risques d'incidents** avec des investissements qui se concrétisent :
 - en zone rurale, par la politique « PAC » (immunisation contre les aléas climatiques de très grande ampleur des réseaux HTA) et par la fiabilisation des réseaux aériens HTA (politique « PDV »). La politique « PAC » vise à protéger les réseaux de l'exposition aux arbres en période de neige ou de vent.
 - en zone urbaine (agglomérations de Chambéry et Aix), par le renouvellement ciblé des câbles HTA obsolètes (dits « câbles papier imprégné », politique « CPI »), par la sécurisation HTA et la fiabilisation interne des postes sources alimentant les Zones Urbaines Denses (politique « ZUD »). En 2015 et pour les années à venir, un accent particulier est donc porté sur les ZUD, tant sur les investissements réalisés sur les postes sources que ceux au bénéfice du réseau HTA (capacités durables de secours et réalimentation en cas de perte de l'alimentation normale des réseaux par le poste source en régime nominal). Les critères d'appréciation des solutions ont été renforcés selon notre politique nationale afin de garantir une meilleure sécurisation de ces ZUD. Dans ce cadre, pour les zones urbaines et périurbaines situées à proximité du lac du Bourget, de la Leysse et ses affluents, en particulier au niveau de Chambéry (territoires à risque inondation), la politique PAC vise aussi à limiter les conséquences sur le réseau de la survenue d'une crue lente (selon les scénarios identifiés par la DREAL pour des occurrences de risques dits « fréquents » et « moyens »).
 - sur les réseaux BT souterrains de l'agglomération chambérienne, par une nouvelle politique de renouvellement des câbles BT obsolètes qui est également mise en œuvre (« câbles papier imprégné » et « câbles à neutre périphérique ») et en aérien, nos efforts ont porté sur les mises en conformité réglementaire (prises de terre...).

2. **Amélioration des structures** par :
 - Réalisation de bouclages d'antennes importantes,
 - Restructuration de départs à l'occasion de travaux de raccordement, déplacement d'ouvrages ou renforcement,
 - Résorption des réseaux en faibles sections.
3. **Amélioration de la réactivité en cas d'incident** par :
 - Le programme d'investissement en Organes de Manœuvres Télécommandés (OMT), soutenu depuis 2012 et prolongé au même rythme en 2015. Il est prévu de le continuer sur une cadence comparable en 2016 et 2017 à minima.
 - La poursuite de la politique de rationalisation des Indicateurs Lumineux de Défaut (ILD) situés dans les postes HTA/BT et des Premiers Points d'Intervention (PPI) avec l'augmentation des investissements correspondants, en cohérence avec le programme d'investissement en OMT.

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

Pour répondre à ces enjeux, ERDF déploie un programme travaux de 31 millions d'euros. Ce niveau d'investissement s'accroît depuis plusieurs années et profite largement à l'économie locale. En parallèle, le SDES s'engage aux côtés des communes pour investir plusieurs millions d'euros par an dans l'enfouissement des réseaux Basse Tension, et exceptionnellement HTA. ERDF Savoie participe également à ces chantiers via la contribution annuelle de plus d'un demi-million d'euros (art 8) prévue à cet effet.

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.

Investissements ERDF (en k€)	Concession	
	2014	2015
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	13 108	12 525
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	14 638	18 044
2.1 Performance du réseau	11 285	13 314
Dont renforcement	3 508	2 939
Dont climatique	3 999	2 664
Dont modernisation	2 559	6 061
Dont moyens d'exploitation	1 218	1 651
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	3 353	4 730
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	660	600
Dont sécurité et obligations réglementaires	524	1 513
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	2 169	2 617
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	152	406
Total (en k€)	27 898	30 975
Dont investissements postes sources	2 712	2 719

Malgré le ralentissement des investissements de raccordement (-4,4%), les investissements globaux d'ERDF **sont une nouvelle fois en hausse sur la concession du SDES** (de 3,1M€ soit +11,0% par rapport à 2014). Le seuil des 30M€ est franchi pour la 1^{ère} fois, grâce aux investissements pour l'amélioration du patrimoine (+23,3%) dont notamment la modernisation des ouvrages (+136,9%) –renouvellement de câble et fil nu, installation d'OMT...-. Les travaux PAC (Plan Aléa Climatique) reculent en 2015 mais demeurent cependant nettement plus élevés qu'en 2013 (+36%) et c'est aussi le cas pour les renforcements (+63%).

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.**

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

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.

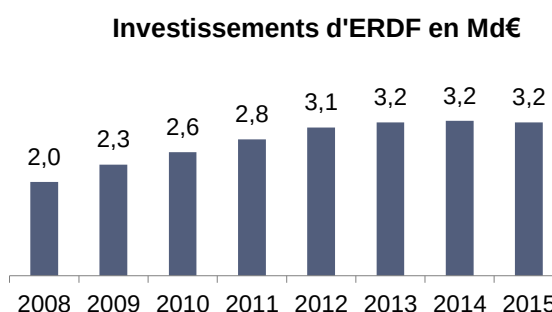
Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF dans les postes-sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession :

Investissements ERDF (en k€)	2014	2015	Variation (en %)
Postes sources situés hors du périmètre géographique de votre concession	4 299	3 891	-9,5%

Les 3 891 k€ ont été essentiellement investis dans les postes sources de AUSSOIS, BOZEL, FAVERGES, GRAND COEUR et MEGEVE.

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 postes sources représentent un enjeu important en termes de qualité de fourniture. Le niveau élevé des investissements sur ce domaine témoigne de la volonté régionale d'ERDF de :

- moderniser le parc en le renouvelant régulièrement,
- assurer la sûreté grâce notamment au nouveau programme de fiabilisation interne des postes sources alimentant les Zones Urbaine Denses,
- renforcer le parc afin de suivre l'évolution de la clientèle (injection et soutirage), soit en augmentant la puissance du poste ou en en créant de nouveaux.

Le programme d'investissement sur les postes sources en 2015 sur le territoire de la concession du SDES a permis :

- d'améliorer la fiabilité des postes sources d'AIGUEBELLE et ECHELLES,
- de renforcer les postes sources de DRUMETTAZ et MALGOVERT,
- de démarrer la construction d'un nouveau poste-source aux SAISIES.



Ce nouveau poste source en construction sur la commune de Hauteluce, sera équipé de deux transformateurs 42/20 kV d'une puissance de 24 MVA chacun. Il alimentera tout ou partie des communes d'Hauteluce, Notre Dame de Bellecombe, Crest-Voland, Flumet et assurera un secours pour les stations du Beaufortain. Il permettra également de consolider les maillages entre les vallées de Maurienne et de Haute-Tarentaise.

Cette construction qui représente un investissement global de 9 millions d'euros sera achevée en 2018 et exige une intégration dans l'environnement irréprochable dans ce site remarquable :



Les travaux en HTA

Dans le domaine du renforcement, 2015 a été concernée par la création de quelques nouveaux départs HTA pour préparer la mise en service du nouveau poste source (PS) des Saisies. On peut également citer le renforcement structurel de plusieurs tronçons, sur le départ Albens du PS d'Aix les Bains ou sur le départ Nances du PS Grand Verger, ou encore sur le départ Basse Tarentaise du PS Grand Cœur ; ce sont des affaires qui permettent, conjointement au renforcement électrique, de désensibiliser ces réseaux aux aléas climatiques. Dans le domaine de la modernisation des réseaux, on note plusieurs affaires d'amélioration de la qualité comme sur Champ-Laurent ou la création d'un bouclage à Albiez le Jeune.

Les investissements restent conséquents en matière de désensibilisation aux aléas climatiques parfois réalisés opportunément dans le cadre de coordination avec d'autres travaux ou de déplacements d'ouvrages : à St François Longchamp avec la conduite forcée des Demoiselles, Macot-La Plagne, Salins les Termes ou à Notre Dame du Cruet avec la conduite forcée de Bugeon, à Fontcouverte-La Toussuire.

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
Plan Aléa Climatique (PAC HTA)		
ST-FRANCOIS-LONGCHAMP	Enfouissement d'une ligne en coordination avec le chantier de la Conduite Forcée des Demoiselles	659,7
MACOT-LA-PLAGNE	Enfouissement d'une ligne Pra Ondra départ AIME 2000	498,6
SALINS-LES-THERMES	Enfouissement dans le cadre d'un chantier prioritaire TOP 15 Départ Brides	292,4
FONTCOUVERTE-LA T.	Enfouissement d'une ligne en coordination FONTCOUVERTE PS CORBIER	217,4
VIONS	Renouvellement par enfouissement d'une ligne Départ Vions-Molard	194,2
NOTRE-DAME-DU-CRUET	Enfouissement d'une ligne en coordination avec le chantier de la Conduite Forcée départ Bugeon	193,9

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

Renforcement HTA		
MONTAILLEUR	renforcement réseau pour le raccordement du TJ tertiaire	158,7
ALBENS	résorption d'une contrainte de tension sur le départ HTA Albens PS Aix les Bains. Traitement conjoint d'une zone PAC	153,7
NANCES	résorption d'une contrainte de tension sur le départ Nances PS Grand Verger	150,2
Modernisation HTA		
CHAMP-LAURENT	création d'un bouclage et enfouissement d'une ligne départ GELON PS CHAPELLE DU BARD	589,8
ALBIEZ-LE-JEUNE	Bouclage Antenne Albiez jeune-pont	425,9
LA MOTTE-SERVOLEX	Enfouissement d'une ligne, création d'un bouclage, traitement d'un départ prioritaire TOP 15, dans le cadre d'une coordination de chantier avec les travaux A43 aval Perouse	155,2

Sécurisation des vallées de la Maurienne et de la Tarentaise via le Col de l'Iseran :

Le chantier HTA emblématique de la fin d'année



Interview de Benoît KIRBA
Directeur Territorial Savoie

Le 3 septembre, en présence d'élus de Savoie, et des sous-préfets (photo ci-dessous), ERDF a lancé le coup d'envoi d'importants travaux pour la construction de 14 km de lignes souterraines 20 kV entre les vallées de la Maurienne et de la Tarentaise via la route du Col de l'Iseran, à 2 770 m d'altitude.

L'investissement de 1,6 millions d'euros, à la charge d'ERDF, permettra d'assurer un bouclage des réseaux HTA entre les 2 vallées, afin de sécuriser l'alimentation électrique dans un secteur soumis à de fortes contraintes hivernales. Ce chantier vise à contribuer à une meilleure satisfaction de la clientèle savoyarde et il se poursuivra en 2016 et 2017.

Ces travaux d'ERDF permettent aussi à un opérateur télécom de déployer la fibre optique sur le même parcours.



Les travaux en BT

Depuis la parution début 2015, d'une procédure revisitant les modes de conception du réseau BT, les travaux BT réalisés par ERDF sont réalisés conformément à ces nouvelles règles, ce qui garantit la bonne sélectivité des protections en cas de court-circuit : Les fusibles au poste HTA/BT jouent leur rôle, en fondant, ils évitent que l'intensité de court-circuit ne détériore les lignes ou câbles BT situés en aval et indirectement ne présentent un risque pour les personnes.

Cette procédure a été présentée au SDES fin 2014 pour une mise en œuvre en 2015. Son application peut toutefois modifier le coût prévisionnel voire redéfinir le périmètre de certains chantiers d'enfouissement.

Deux affaires de renforcement BT sont particulièrement remarquables en 2015 : le poste H61 (Les Boches) à la Motte Servolex et son réseau sont adaptés pour résorber les contraintes de tension. A Sollières Sardières, l'ancien poste en cabine haute (Sollières) et le réseau sont remplacés par un poste au sol moderne de type 4UF.

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
Renforcement BT		
LA MOTTE-SERVOLEX	Adaptation du réseau et du poste H61 poste LES BOCHES	149,2
SOLLIERES-SARDIERES	Remplacement poste Cabine Haute par un poste 4UF (SOLLIERES)	88,8
VEREL-DE-MONTBEL	résorption d'une contrainte de tension	44,4
PRALOGNAN-LA-VANOISE	résorption d'une contrainte de tension poste ROLLAND LE BARIOZ	40,3
BOURG-ST-MAURICE	résorption d'une contrainte (surcharge transformateur H61) poste LA CHALLE	38,6
DOMESSIN	résorption d'une contrainte de tension POSTE LE LOMBARD	37,8
EPIERRE	résorption d'une contrainte de tension poste Epierre Gare	34,3
BELLECOMBE-EN-B.	résorption d'une contrainte de tension poste FRUITIERE	30,3
Modernisation BT		
ST-PIERRE-D'ENTREM.	Remplacement supports BT	34,9
BARBERAZ	Renouvellement fil nu poste Fontaine Diez	31,1
SERRIERES-EN-CHAUT.	Renouvellement fil nu poteau poste MATHY	29,7
ST-PIERRE-D'ENTREM.	Renouvellement fil nu poste FRACETTE	26,9

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

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.

Sur Rhône-Alpes Bourgogne, ce sont 31,2 millions d'euros qui ont été consacrés à la maintenance préventive des réseaux, soit +8% par rapport à 2014.

C'est le renforcement en 2015 du poste élagage-abattage (19 M€ soit +3,1 M€), qui explique principalement cette hausse sensible de la maintenance.

Après une année climatiquement favorable, le critère B régional Hix hors RTE 2015 se dégrade un peu tout en restant assez loin des niveaux atteints lors des dernières années « agitées » telles que 2012 ou 2013.

Dans les **Alpes**, près de 12,5 millions d'euros ont été consacrés à la maintenance préventive des réseaux, confirmant le haut niveau de ressources mobilisés pour ce domaine (augmentation de 2% par rapport à 2014) et les efforts déployés depuis plusieurs années : **augmentation de 37% sur 3 ans**.

Le renforcement du poste élagage-abattage est réalisé pour améliorer la qualité de fourniture et désensibiliser les réseaux aériens aux aléas climatiques, et il est complémentaire aux opérations réalisées dans le cadre des investissements préalablement mentionnés.

ERDF a renouvelé localement des expérimentations pour renforcer le diagnostic des réseaux aériens (utilisation de drones et technologie Lidar) comme souterrains. Elle a aussi déployé de nouvelles fonctionnalités de systèmes d'information permettant d'améliorer la gestion de la maintenance (GMAO), la supervision, la programmation et la réalisation des activités opérationnelles.

Sur votre territoire

Malgré une année 2015 climatiquement plus difficile que 2014, nous avons accentué nos efforts de remise à niveau de l'élagage HTA, cette action porteuse d'amélioration de la qualité de fourniture est à poursuivre en 2016.

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT		ERDF Savoie
	2014	2015
Longueur de réseau traité <i>(en km)</i>	100	140
Montants consacrés à ces travaux <i>(en k€)</i>	1 530	1 825

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.**

Parmi les principaux chantiers HTA prévus en 2016 sur la concession du **SDES**, ERDF poursuivra sa **politique de PDV** (prolongation de durée de vie) qui est un compromis entre la politique de fiabilisation du réseau HTA aérien englobant l'entretien courant de portions aériennes pérennes dont les caractéristiques sont satisfaisantes, et le remplacement complet de la ligne. Le programme PDV consiste donc en un remplacement partiel des composants les plus faibles de la ligne (poteaux, armements, attaches ...), identifiés à l'issue d'un diagnostic précis sur site. En 2015, d'importants investissements PDV ont été ainsi effectués à Le pontet (99 k€), à Grésin (94 k€, départ STGENI) et à Le Chatelard (75 k€, départ MORBIE).

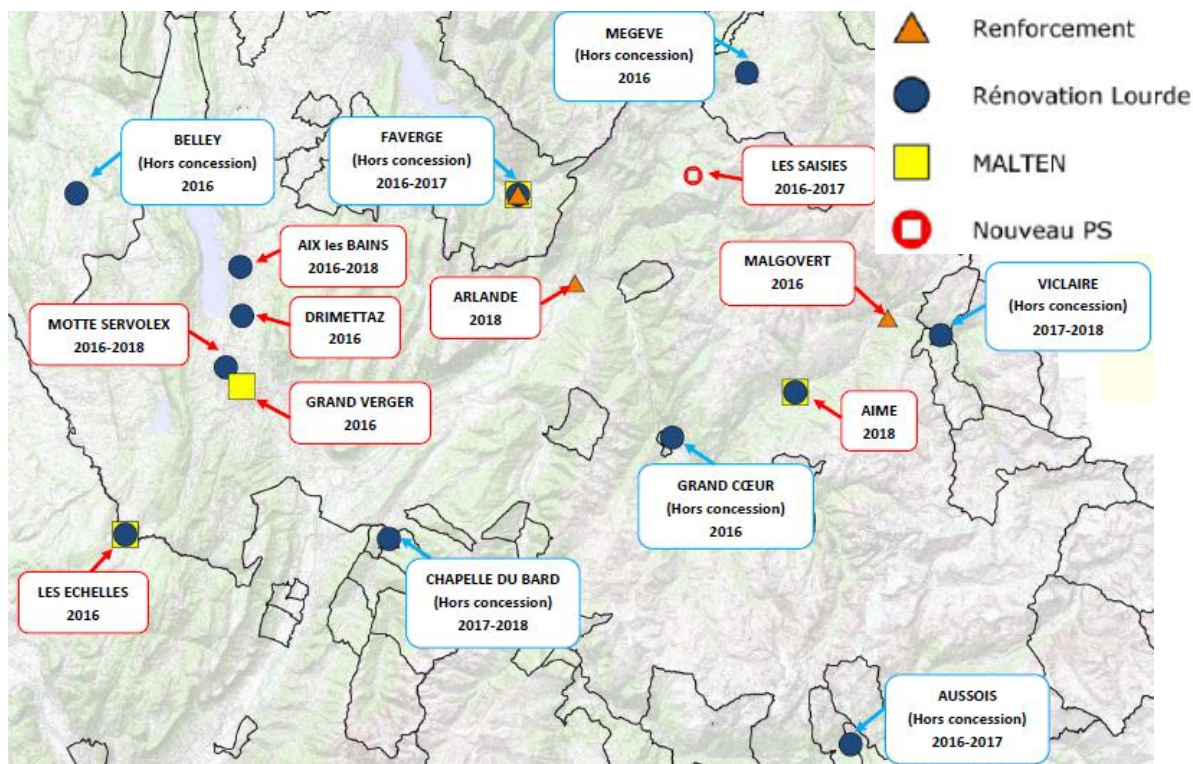
Dans le **cadre des renforcements**, en 2016 on achèvera le chantier de bouclage entre la Maurienne et la Tarentaise via le col de l'Iseran (chantier décrit en pages précédentes) et par ailleurs, 2 autres gros chantiers sont déjà démarrés sur les départs Novalaise et Albens (1M€ et 0,5M€), ce qui permettra également d'enfouir des réseaux situés en zone forestière. Entre les postes sources de Mottaret et Vignotan, ERDF réalise des bouclages qui permettront de sécuriser toute la zone alimentée par ces ouvrages (1,8M€).

Dans le **cadre de la PAC**, le départ Revard (PS Aix les Bains) est en cours d'enfouissement pour 650k€, et pour près du même budget, l'antenne de Bonvillard du départ Frontenex (Ps Arlande) sera traitée. La principale affaire de renouvellement de réseau, est prévue sur l'antenne de Corbel (300k€).

Sur les agglomérations de Chambéry et Aix les bains, de nouveaux travaux de **suppression de câble papier** (modernisation) sont programmés sur différents départs (Les Monts, Boisse, Jacob) en fonction des opportunités de travaux dans ces zones urbaines.

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

Carte des chantiers postes sources (programme pluriannuel)



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

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

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

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^e 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 pour la période 2014-2017, permettant d'identifier des priorités d'investissement en matière de sécurisation des réseaux et d'amélioration de la qualité de l'alimentation, et mettant l'accent sur la coordination des actions des différents maîtres d'ouvrages de travaux.

L'enjeu de l'année 2016 pour ERDF comme pour le SDES, est d'aboutir à la finalisation de ce PCDMR, conclusion formelle avec engagements réciproques de travaux, comme suite à une concertation visant à une réalisation de travaux coordonnés d'amélioration de la qualité au bénéfice de l'ensemble des clients savoyards.



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

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

Les travaux d'enfouissement à LA CHAVANNE

Le 13 novembre a eu lieu la réception des travaux d'enfouissement des réseaux aériens de la route de Planchamp, de la Montée de Pachu et une partie de la Rue des Vergillods ainsi que ceux de l'aménagement de la voirie sur la commune de LA CHAVANNE.

A ces travaux sous maîtrise d'ouvrage du SDES d'un montant de 325 k€, ERDF participe à hauteur de 27 k€ pour un déplacement d'ouvrage HTA.



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

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^{er} 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.

NOUVEAU

La mise en place d'interlocuteurs dédiés aux entreprises locales

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

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

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

ERDF digitalise sa relation clients

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

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

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

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.

NOUVEAU

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.

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

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 traditionnel

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 53**
- Les clients « **Professionnels** » : **09 69 32 18 54**
- Les clients « **Entreprises** » : **09 69 32 18 99**

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

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne*	
	2014	2015
Accueil Distributeur**	90,9%	92,0%
Accueil Acheminement (≤ 36 kVA)	94,9%	93,2%
Accueil Raccordement Électricité (ARE) consommateurs (≤ 36 kVA)	92,4%	93,6%
Accueil Raccordement des Producteurs d'électricité (≤ 36 kVA)	94,2%	90,8%

* 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.

Au niveau national comme au niveau local, 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, au niveau de l'ensemble de la France, 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.

Pour Rhône-Alpes Bourgogne, le recul du nombre d'appels reçus est également vérifié pour les Accueils Raccordement (-6,5%) tandis que le nombre d'appels Acheminement reçus est stable.

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 au :

24h/24 7j/7

TOUS CLIENTS

09 72 67 50 73

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.

NB : 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.

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité*	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2014	2015
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage Électricité (en %)	94,9%	94,9%
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage Électricité	264 666	245 904
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	77 121	77 180

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



A la maille de la région Rhône-Alpes Bourgogne, le taux d'accessibilité atteint pour la seconde fois consécutive, pratiquement 95%.

Malgré un nombre d'appels en baisse d'environ 7%, le nombre de demandes d'interventions est, lui, resté stable en 2015.

Bon à savoir :

Si 245 904 clients (soit près de 700 par jour) ont été en contact direct avec l'un de nos techniciens de l'appel dépannage, ce sont au total 628 000 clients qui ont joint notre accueil dédié. Grâce au serveur vocal interactif et à la mise à jour en temps réel de ses messages personnalisés, 61% d'entre eux ont été directement renseignés.

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 %.

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

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.

Indicateurs de satisfaction (en %)	SDES		
	Résultat national 2015	Résultat 2014	Résultat 2015
Clients « Particuliers »	93,6%	94,1%	90,6%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,8%	92,8%	85,7%

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

Les chiffres 2015 sont en léger retrait par rapport à 2014, surtout sur le segment des professionnels, ce qui a amené le DR Alpes à engager un plan d'action basé sur les moments clients à consolider, entre bonne compréhension et prise en compte de la demande, et accusé de bonne réalisation de notre intervention. Plus largement nous sommes attendus sur l'accompagnement des clients tout au long des processus.

Pour traduire cet accompagnement, nous approchons le client via des appels sortants ou SMS en amont de notre intervention, et le recontactons à la fin pour avoir son degré de satisfaction. Si un problème est constaté, le management prend le relais pour un contact personnalisé.

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

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	SDES		
	Résultat national 2015	Résultat 2014	Résultat 2015
Clients « Particuliers »	87,3%	84,1%	84,1%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,8%	81,1%	79,3%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4*	81,3%	-	76,1%

** 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.

Le raccordement est le processus à la fois le plus complexe, dû à l'interaction avec le fournisseur d'électricité à la mise en service, et celui où l'exigence client est la plus forte. Il veut avant tout disposer de l'électricité dans les délais, quand il prend possession de son logement ou de son commerce.

Les chiffres de satisfaction sont pratiquement stables entre 2014 et 2015, mais toujours un peu en-dessous des résultats nationaux. La dynamique économique persiste en Savoie, contrairement au territoire national, ce qui se traduit par un nombre de raccordements toujours important, et donc une forte tension sur nos chargés d'affaires.

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 %, après une baisse de - 14 % en 2014 et de - 6 % en 2013.

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

Le délai de réponse aux réclamations

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

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*	94,5%	93,2%

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

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2014	2015
Raccordements	9,2%	7,8%
Relève et facturation	42,2%	45,8%
Accueil	2,0%	0,8%
Interventions techniques	22,0%	18,0%
Qualité de la fourniture	24,7%	27,6%
Total	100,0%	100,0%

Les taux de réponse aux réclamations dans les délais restent à un niveau élevé, au-delà des engagements pris auprès de la CRE (supérieur à 87 %).

Le 1er motif de réclamation demeure celui lié à des problèmes de relève et de facturation. Ce motif est toutefois amené à diminuer sensiblement au fur et à mesure du déploiement des compteurs Linky.

Le second motif reste la Qualité de Fourniture, qui regroupe près du tiers des réclamations.

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 ou recommandations du Médiateur National de l'Énergie ainsi que des médiateurs des différents 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^{er} 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.

NOUVEAU

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.

NOUVEAU

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.

Présentation du compteur communicant « Linky » aux élèves du Lycée LE GRAND ARC dans le Beaufortain.

Dans le cadre des échanges réguliers avec le Lycée Le Grand Arc, M. Matéo, professeur d'électrotechnique a sollicité ERDF pour présenter aux élèves des classes de seconde, de terminale ainsi qu'aux CAP pro du GRETA, les particularités du nouveau compteur communicant « Linky » compteur nouvelle génération qui accompagne la transition énergétique.

Représentants ERDF, Dominique MUTTER (responsable communication) et Roland FAYN (responsable projet LINKY dans les Alpes) sont allés à la rencontre des jeunes pour échanger sur le nouveau compteur communicant et présenter son fonctionnement ainsi que ses enjeux technico-économiques.



Perspectives et enjeux

Le déploiement du compteur communicant Linky sera engagé dans tous les départements français avant fin 2018 alors que **le territoire du SDES sera concerné dès mi 2017**.

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. 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.

La médiatisation du déploiement industriel national du compteur Linky depuis décembre 2015 a suscité de nombreuses questions des collectivités locales et des AODE.

Une démarche pro-active d'information a débuté auprès des élus, des communautés de communes, des AODE, des associations de consommateurs (Prioriterre, ...), des organisations professionnelles (BTP, CAPEB, ...), afin de répondre à leurs multiples interrogations.



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

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.

NOUVEAU

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.

Pour conseiller et faciliter le développement de la mobilité électrique dans le but de garantir la capacité du réseau à fournir une qualité de service continue aux utilisateurs, d'optimiser les investissements sur le réseau, de limiter les impacts environnementaux, ERDF propose aussi un service d'étude d'optimisation d'implantation des stations de bornes de recharge.

Une offre Multi-raccordement et d'optimisation des emplacements des bornes de recharge est d'ailleurs en cours de signature en 2016 avec le SDES représentant 10 communes de la Savoie et 5 EPCI (Chambéry métropole, Cœur de Savoie, Cœur des Bauges, Technolac et Alpespace).

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)	79,2%	79,9%	0,9%

Les restructurations et les nouveaux outils informatiques au sein des agences raccordement des Alpes, ont permis de mieux prendre en compte à la fois des délais et dates souhaités par le client, pour mieux prioriser les dossiers et suivre leur avancement.

Dans le même temps, ERDF anticipe les demandes de DT-DICT, dès l'étude pour gagner en délais et elle contractualise avec ses prestataires pour éviter les retards. Aux mêmes fins d'efficacité, nous avons retenu en 2015, un seul soutraint pour assurer la réalisation de toutes les liaisons privatives.

Ces décisions d'entreprise combinées au choix d'immédiatement nommer un interlocuteur privilégié facilement joignable pour le suivi du projet, permettent à ERDF sur une zone très dynamique, d'assurer près de 80% des raccordements dans les délais convenus.



Rencontre avec le Sequelec



Fin septembre, la direction ERDF Alpes a réuni sur Annecy, les électriciens du comité SEQUELEC, pour aborder les sujets spécifiques et transverses à leur métier tels que la définition d'un ouvrage exploitable, l'évolution du contrôle du schéma électrique, la protection du réseau BT contre les courants de court circuit, la rénovation de colonnes montantes, la nouvelle organisation du Consuel.

Les membres ont souligné leur satisfaction de se réunir au sein d'un comité « Alpes » qui rassemble désormais les trois départements alpins.

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

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.

ERDF et la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB) s'impliquent pour satisfaire les clients

Le 22 mai 2015, la Confédération de l'Artisanat et des petites entreprises du Bâtiment (CAPEB) a organisé en partenariat avec le Dauphiné Libéré ses premières rencontres professionnelles au centre des Congrès à AIX LES BAINS en présence du président national de la CAPEB et de nombreuses personnalités.



A cette occasion André MOLLARD, Président de la CAPEB 73 et Christophe ARNOUX, Directeur ERDF Savoie ont signé une convention de partenariat dans laquelle les deux parties renforcent leur coopération pour faciliter les futures démarches des professionnels du bâtiment.

La modernisation du service public via le nouveau portail collectivités locales qui sera disponible dès 2016 :

La direction territoriale ERDF Savoie aura comme mission de faire connaître et de porter ce nouveau portail auprès des collectivités locales. Le lancement est prévu au salon des maires le 1^{er} juin 2016.

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.

NOUVEAU

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	114 641	114 967	117 143
Dont clients HTA		21 064	20 767	20 701
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		70 818	71 655	72 513
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		23 749	23 467	24 342
Dont autres		-989	-922	-412
Recettes de raccordements et prestations		7 483	7 464	7 819
Dont raccordements	2	5 921	5 915	6 199
Dont prestations	3	1 562	1 549	1 620
Autres recettes	4	3 271	2 953	2 931
Chiffre d'affaires		125 395	125 384	127 894
Autres produits		16 966	17 392	21 271
Production stockée et immobilisée	5	11 104	11 158	13 603
Reprises sur amortissements et provisions	6	4 856	5 092	6 708
Autres produits divers	7	1 007	1 142	961
Total des produits		142 361	142 775	149 165

Charges d'exploitation détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		68 051	69 799	73 390
Accès réseau amont	8	30 174	30 997	33 713
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	11 376	11 262	11 045
Redevances de concession	10	2 990	2 990	2 928
Autres consommations externes	11	23 510	24 549	25 704
Matériel			9 948	10 631
Travaux			1 628	3 024
Informatique et télécommunications			2 441	1 974
Tertiaire et prestations			5 914	5 597
Bâtiments			3 611	3 756
Autres achats			1 006	721
Impôts, taxes et versements assimilés		6 111	6 044	6 133
Contribution au CAS FACÉ	12	2 838	2 838	2 815
Autres impôts et taxes	13	3 273	3 206	3 319
Charges de personnel	14	20 987	23 444	24 601
Dotations d'exploitation		30 709	31 078	32 664
Dotation aux amortissements DP	15	19 180	19 149	19 575
Dotation aux provisions DP	16	2 765	2 765	2 720
Autres dotations d'exploitation	17	8 764	9 163	10 370
Autres charges	18	2 941	3 375	3 679
Charges centrales	19	4 329	4 796	6 189
Total des charges		133 128	138 535	146 658

Total des produits - total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
Montant	20	9 233	4 241	2 507

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.

NOUVEAU

Contribution à l'équilibre	Concession		
	2014	Pro forma 2014	2015
Total des produits - total des charges (pour rappel)	9 233	4 241	2 507
Charge supplémentaire	0	0	0
Produit supplémentaire	1 065	6 084	10 227
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	10 298	10 325	12 734

La contribution à l'équilibre est un produit supplémentaire de **10 M€** pour le **SDES**, ce qui signifie qu'en 2015, la concession a bénéficié de l'équilibre du système global fondé sur le principe de péréquation tarifaire (tarif unique).

Note 1 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

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

Les recettes d'acheminement, localisées, comprennent :

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

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

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

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

Le chiffre d'affaires acheminement de la concession est de 117,1 M€ en 2015, en hausse de 2,5 M€ par rapport à 2014 (114,6 M€), soit +2%.

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 impactée par des températures moyennes constatées supérieures de +0,3°C aux normales climatiques, c'est cependant moins 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. Cette hausse liée aux volumes acheminés est partiellement compensée par un effet prix défavorable liée à l'indexation du Turpe 4, évolution des grilles tarifaires de -1,3% au 1er août 2014 et +0,4% au 1er août 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.

Les recettes de raccordements sur la concession s'élèvent à 6,2 M€ en 2015 contre 5,9 M€ en 2014, soit une variation de 5%.

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.

On observe une augmentation de ce poste de **+4% sur le SDES**.

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.

A la maille de la concession, **la hausse de cette rubrique de 22,5%** témoigne de la dynamique d'investissement d'ERDF sur 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).

Au niveau national, la rubrique passe de 548 M€ à 810 M€, soit une hausse de 262 M€, principalement due à :

- une reprise de provision pour avantages au personnel, impact non récurrent suite à la signature d'un accord avec ENGIE relatif au mécanisme de compensation lié aux avantages en nature énergie et qui conduit à une réduction de notre engagement de 101 M€.
- une augmentation des reprises de provisions relative au risque d'irrecouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie pour 24 M€ (mise en oeuvre de la décision du CoRDIS publiée au JO en mars 2013). La charge effectivement supportée par ERDF est in fine de 82 M€ en 2015 versus 79 M€ en 2014 et apparaît dans la rubrique "Autres charges d'exploitation" également affectée à la concession à la clé.
- une augmentation des reprises de provisions pour risques à hauteur de 43 M€ dont 22M€ au titre des litiges URSSAF (reprise de 6 M€ en 2014 concernant l'exercice 2010, exercice prescrit, contre des reprises de provisions en 2015 pour 28 M€ relatives à la période 2011-2014).
- une augmentation des reprises d'amortissement du financement du concédant à hauteur de 56 M€.
- une augmentation de la reprise de provision pour renouvellement à hauteur de 44 M€.

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).

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont de 33,7 M€ en 2015, en augmentation de 3,5 M€ par rapport à 2014 (30,2 M€), soit +11,6%.

Cette évolution reflète celle observée à la **maille nationale**, les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'ERDF s'élevant à 3 312 M€ en 2015, en augmentation de 132 M€ par rapport à 2014 (3 180 M€), soit +4,1 %.

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.

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

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).

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées **à la concession sont de 11 M€** en 2015, en baisse de 0,3 M€ par rapport à 2014 (11,4 M€), soit - 3%.

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 favorable 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.

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.

NOUVEAU

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.

NOUVEAU

Note 13 - AUTRES IMPÔTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

Ne figurent dans cette rubrique ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

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

Au niveau national, la rubrique passe de 369 M€ à 385 M€ soit une augmentation de 16 M€, principalement due :

- à la hausse des taxes locales (Contribution Economique Territoriale, Imposition Forfaitaire sur les Transformateurs et Taxe Foncière) de 8 M€,
- à l'augmentation des taxes sur les rémunérations de 5 M€ liée à l'évolution de la réglementation concernant la contribution à la formation professionnelle continue.

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.

Sur la concession, ce poste progresse de 2% grâce à la dynamique d'investissement et notamment au remplacement de biens entièrement amortis par de nouveaux pour lesquels des dotations sont enregistrées.

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.

Le remplacement d'immobilisations éligibles à la provision pour renouvellement par de nouvelles qui ne le sont pas (date de fin d'amortissement postérieure à la date de fin de concession) contribue à la baisse des dotations annuelles. **Cette baisse est de 45 k€ sur la concession soit -1,6%.**

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).

La variation de cette rubrique **ressort à 1,6 M€ à la maille de la concession** entre 2014 et 2015.

Cette augmentation est due à trois éléments principaux :

- une augmentation des dotations aux amortissements sur les immobilisations relevant du domaine propre en lien avec l'évolution du parc immobilisé,
- une dotation aux provisions pour charges sur irrécouvrables relatifs à l'acheminement de 2015 supérieure de 16 M€ à celle comptabilisée à fin 2014,
- la constitution d'une provision liée à la contribution au Fonds de Péréquation de l'Electricité (FPE) pour un montant de 28 M€ suite à l'annulation, le 27 juillet 2015, par le Conseil d'Etat, des arrêtés fixant les coefficients pour les années 2012, 2013 et 2014. En attente de la parution du nouveau décret, une provision a été enregistrée pour la contribution de 2015 et pour un complément pour les années 2012 à 2014.

NOUVEAU

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 ».

Au niveau national, la rubrique passe de 398 M€ à 432 M€, soit une augmentation de 34 M€.

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.

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

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	117 555	-412	Au prorata du localisé	1,2%
Raccordements	6 199	0	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Prestations	1 579	41	Au prorata du localisé	1,0%
Autres recettes	258	2 673	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Autres produits				
Production stockée et immobilisée	10 247	3 355	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Reprise sur amortissements et provisions	859	5 849	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Autres produits divers	0	961	Au prorata du nombre de clients	24,2%

Charges à répartir	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€) (*)	Clé de répartition principale des montants répartis (**)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont	0	33 713	Au prorata des consommations	21,1%
Achats d'énergie	0	11 045	Au prorata des consommations	21,1%
Redevances de concession	2 928	0	N/A	0,0%
Autres consommations externes				
Matériel	0	10 631	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Travaux	2 891	133	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Informatique et télécomm.	0	1 974	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Tertiaire et prestations	0	5 597	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Bâtiments	0	3 756	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Autres achats	0	721	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Impôts Taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACÉ	2 815	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	20,1%
Autres impôts et taxes	1 305	2 014	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Charges de personnel	6 337	18 264	Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients	24,0%
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP	19 290	285	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Dotation aux provisions DP	2 587	133	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Autres dotations d'exploitation	0	10 370	Au prorata du nombre de clients	24,2%
Autres charges	1 148	2 531	Au prorata du nombre de clients	24,2%

N/A = Non Applicable

(*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (la DR).

(**) Pour les Autres impôts et taxes, plusieurs clés de répartition interviennent.

A.4.2 Les informations patrimoniales

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

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se sont concrétisés, en particulier s'agissant des transformateurs HTA/BT pour lesquels la mise en œuvre des nouvelles modalités de gestion est effective au 1^{er} 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	214 666	98 180	116 486	306 481	42 742
Dont aérien	33 720	23 711	10 009	69 746	27 130
Dont souterrain	180 947	74 470	106 477	236 735	15 612
Canalisations BT	260 813	99 369	161 444	340 509	18 792
Dont aérien	38 721	22 013	16 709	64 887	6 327
Dont souterrain	222 092	77 356	144 735	275 622	12 465
Postes HTA/BT	57 562	37 721	19 841	80 836	16 200
Transformateurs HTA/BT	23 000	11 624	11 376	31 107	5 100
Autres biens localisés	11 753	4 640	7 113	12 763	496
Branchements/Colonnes montantes	122 258	38 190	84 067	151 486	11 385
Comptage	33 626	22 965	10 661	33 626	0
Autres biens non localisés	1 431	949	483	1 497	17
Total	725 110	313 638	411 472	958 305	94 733

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.

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

NOUVEAU

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^{er} 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^{er} janvier 2015 correspond :

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

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

Valeur des transformateurs HTA/BT (en k€)	Valeur brute comptable
Au 31 décembre 2014	21 228
Au 1 ^{er} janvier 2015	22 886
Delta en valeur	1 657
Delta en %	7,8%



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.

NOUVEAU

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^{er} 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.

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

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	Mises en service			Valeur brute au 31/12/2015
		Apports ERDF nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	208 271	7 000	802	-1 407	214 666
Dont aérien	33 789	707	0	-777	33 720
Dont souterrain	174 482	6 292	802	-630	180 947
Canalisations BT	252 477	6 283	2 490	-436	260 813
Dont aérien	38 060	882	14	-235	38 721
Dont souterrain	214 417	5 400	2 476	-202	222 092
Postes HTA/BT	55 529	2 075	136	-177	57 562
Transformateurs HTA/BT	22 886	237	9	-132	23 000
Autres biens localisés	9 429	2 635	174	-485	11 753
Branchements/ Colonnes montantes	115 092	6 676	1 267	-778	122 258
Comptage	37 760	971	0	-5 105	33 626
Autres biens non localisés	1 651	48	0	-268	1 431
Total	703 095	25 925	4 878	-8 788	725 110

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.

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)	400 822	411 472	2,7%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	251 219	258 694	3,0%

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

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

La progression de la contre-valeur nette des biens concédés de 2,7% traduit la dynamique d'investissement : 30,8 M€ de mises en service d'immobilisations en 2014 dont 84% financées par ERDF.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	107 778	113 227	5,1%

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

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

Montant des droits du concédant (en k€)	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	257 381	266 004	3,4%

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

Provision pour renouvellement (en k€)	2014	Concession	
		2015	
Provision	95 280	94 733	

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	633 312	639 291	0,9%
Part R2	2 357 059	2 288 676	-2,9%

Grâce à l'application de l'avenant n°3 au contrat de concession (avenant de décembre 2013 relatif au « protocole ERDF-FNCCR »), la redevance R2 est stable en 2015. Sans la signature de cet avenant n°3 par le SDES, l'ancien mode de calcul aurait conduit à une redevance R2 moindre, de l'ordre d'une soixantaine de milliers d'euros.

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		
	2014	2015	Variation (en %)
Article 8 « travaux environnement »	525 000	525 000	-

L'ensemble de ces redevances versées par ERDF permettent au SDES d'assumer sa responsabilité de contrôle de l'activité concessionnaire, mais surtout d'aider les communes soucieuses d'enfourer des parties de réseaux, souvent en coordination avec d'autres travaux VRD. Ces investissements esthétiques contribuent indirectement à l'amélioration de la qualité. Pour rappel, l'activité d'ERDF sur un département de Savoie classé en régime urbain, concerne tous les travaux de raccordement, de renforcements, de déplacement, même si le choix est finalement fait d'opter pour une solution souterraine avec subvention du SDES.

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



1. Les indicateurs de suivi de l'activité	72
1.1 Le réseau et la qualité de desserte	72
Situation globale du réseau au 31/12/2015	72
Les ouvrages mis en service en 2015	73
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	74
Les départs en contrainte de tension	75
1.2 Le raccordement des clients	75
Le raccordement des consommateurs	75
Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA	76
L'envoi des devis de raccordement	76
Le raccordement des producteurs	77
1.3 La qualité des relations et des services	77
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	77
Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau	77
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2015	78
2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs	78
2.2 Les travaux au service de la performance du réseau	81
2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires	84
3. Vos interlocuteurs chez ERDF	86
L'organisation régionale et territoriale d'ERDF	86

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	2 343 313	2 394 648	2,2%
Réseau torsadé	41 064	42 317	3,1%
Réseau aérien nu	1 557 191	1 523 830	-2,1%
Réseau total aérien	1 598 255	1 566 147	-2,0%
Total réseau HTA	3 941 568	3 960 796	0,5%
Taux d'enfouissement HTA	59,5%	60,5%	

Postes HTA/BT (en nb)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Postes situés dans une commune rurale*	2 506	2 515	0,4%
Postes situés dans une commune urbaine*	3 152	3 167	0,5%
Total postes HTA/BT	5 658	5 682	0,4%
Dont postes sur poteau	1 464	1 434	-2,0%
Dont postes cabines hautes	163	161	-1,2%
Dont postes cabines basses	1 150	1 147	-0,3%
Dont autres postes	2 881	2 940	2,0%

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	3 083 360	3 135 296	1,7%
Réseau torsadé	2 235 593	2 224 172	-0,5%
Réseau aérien nu	146 084	140 432	-3,9%
Dont fils nus de faibles sections	73 540	70 729	-3,8%
Réseau total aérien	2 381 677	2 364 604	-0,7%
Total réseau BT	5 465 037	5 499 900	0,6%
Taux d'enfouissement BT	56,4%	57,0%	

Départs alimentant la concession	2014	Concession
		2015
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	51	52
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	6	6

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	582	950	894
≥ 10 ans et < 20 ans	676	1 148	684
≥ 20 ans et < 30 ans	1 168	1 938	1 527
≥ 30 ans et < 40 ans	776	984	2 044
≥ 40 ans	759	480	533

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	41 743	54 899
Torsadé	2 248	0
Aérien nu	1 387	1 437
Total	45 378	56 336
Dont pour information		
Extension	11 539	8 775
Renouvellement ³	17 342	8 672
Renforcement	16 497	38 889

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2014	2015
Souterrain	50 153	48 066
Torsadé	8 939	8 764
Aérien nu	0	0
Total	59 092	56 830
Dont pour information		
Extension	40 163	41 969
Renouvellement ³	13 862	10 550
Renforcement	5 067	4 311

³ 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	Variation (en %)
		2015	
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	5,2	7,5	44,0%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,8	3,7	110,4%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,4	2,0	37,9%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	5,3	5,0	-5,7%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,5	1,3	-13,1%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,3	1,3	-0,6%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	498	575	15,5%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	659	761	15,5%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de coupures pour travaux	726	838	15,4%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	513	545	6,2%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	213	293	37,6%
Temps moyen	12	17	45,5%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	269	5 720	2026,4%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	61	4 970	8047,5%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	13	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	27 418	52 220	90,5%
<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>	14 913	37 291	150,1%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 572	15 908	345,4%

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	1,0	1,4	48,4%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2,7	3,2	19,1%

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 %	0,8%	0,7%
Taux de départs HTA > 5 %	5,5%	5,5%

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	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ 36 kVA	1 741	1 717	-1,4%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 286	1 286	0,0%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	455	431	-5,3%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	113	112	-0,9%
En HTA	9	12	33,3%

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)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Concernant les branchements simples	74	70	-5,7%

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 36 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	45,0%	26,0%	-19,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	30	41	39,6%

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	99,0%	98,0%	-1,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	11	14	27,1%

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

Le raccordement des producteurs

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

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

Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Raccordements sans adaptation de réseau	208	102	-51,0%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	0	-

1.3 La qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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

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

Pour 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 et des clients raccordés en HTA (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2014	2015
Clients « Entreprises » C2-C4	87,4%	89,2%
Clients « Entreprises » CARD HTA	85,4%	81,7%

Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau

Prestations et interventions techniques (en %)	ERDF Rhône-Alpes Bourgogne	
	2014	2015
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	97,1%	97,4%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,4%	99,6%

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€)
CLERY	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Les ROSEAUX	120,1
LANDRY	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Lot. av de la Gare	99,9
CHAMBERY	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue Burdin	97,9
CHAMBERY	Racc clients BT $\geq$ 120kVA, Av des Landiers	95,9
St-BON-TARENT.	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), imm. rue TOVETS Courch1850	92,0
St-ALBAN-LEYSSE	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Lot. Rte de Verel	87,2
COHENNOZ	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (site indiv.), immeuble	83,1
LE PONT-DE-BEAU.	Racc clients HTA, commerce ch de Clermont	81,3
St-ALBAN-LEYSSE	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), HLM Rte de la Féclaz	80,7
CHAMBERY	Racc des ZAC et Sect. d'Aménagts, PAE des Fontanette	78,6
PEISEY-NANCROIX	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Les ARCHES	76,2
LES ALLUES	Racc clients BT $\geq$ 120kVA, LD le clos BERNARD ALTIPOINT	75,8
CHAMBERY	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Av des Bernardines	73,4
DOMESSIN	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Le MAGNIN	62,2
LA RAVOIRE	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC Valmard	61,3
CHALLES-LES-EAUX	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Allées Royales Rue Royale	60,7
BASSENS	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), imm. rue de la Martinière	59,0
CHAMBERY	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Chambéry Ht Sq. Normandie	56,1
VERRENS-ARVEY	Racc client BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Les 2 NANTS	55,0
BASSENS	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue de la Martinière	53,6
St-BON-TARENT.	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue du PLANTRET	50,5
BASSENS	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch Monts - Lot. Le Bellevue	50,5
MERY	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), centre de Vie - Parc d'act. Savoie Héxagone	49,1
LA BIOLLE	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rte Parc & Rte des Villards	49,0
Ste-HELENE-SUR-I.	Racc prod HTA, ch de la centrale	48,7
CHAMBERY	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Bd Gambetta	48,2
LE BOURGET-DU-L.	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rte Serraz - LD Le Châtelard	47,2
LA CHAVANNE	Racc clients BT $\leq$ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Planchamp	46,8

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

MONTAGNOLE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de Montagnole	46,3
AIME	Racc clients HTA, TELECABINE MONTALBERT	45,6
BASSENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue de la Martinère	43,9
ECOLE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Le JARSIN	42,6
HAUTELUCE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), BELLEVILLE	42,6
VENTHON	Racc clients HTA, Rives de l'Arly	41,4
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue de Champagne	40,9
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Bd Lepic - rue de Maistre	40,9
MODANE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Rte FRÉJUS, ham. les granges	40,9
LES AVANCHERS-V.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), lot. LE CORNET	38,9
St-BON-TARENT.	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA, Rte des BRIGUES Courchevel village 1550	38,9
St-JEAN-DE-LA-P.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD les MESSALIERES	38,2
BG-St-MAURICE	Racc clients BT ≥ 120kVA, La Bottière	38,2
LANSLEBOURG-MONT-CENIS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Le ST CHARLES Zone de GUERES	37,8
PEISEY-NANCROIX	Racc clients BT ≥ 120kVA, NANCROIX	37,8
CHAMPAGNY-EN-V	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Ham. les COMBRES d'en BAS	37,7
LANSLEBOURG-MC	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Les ECHELLES	37,4
CREST-VOLAND	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD les mouilles	36,4
St-PIERRE-D'ALBIG.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av du Gd Arc	35,5
St-MARTIN-DE-B.	Racc clients BT ≥ 120kVA, Le ROC des 3 MARCHES	35,4
LE BOURGET-DU-L.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rte du Chatelard	35,0
ALBERTVILLE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av des chasseurs alpins	34,4
LA BIOLLE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Rte de Donchat	33,9
St-JEOIRE-PRIEURE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Gde Vigne	33,9
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), all. Promenade Bords du Lac	33,7
LA MOTTE-SERV.	Racc clients BT ≥ 120kVA, Rue Lavoisier	33,0
FRANCIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), jardins Golf, Champ de Cour	32,6
LA RAVOIRE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue de la Concorde	32,1
UGINE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Combe BUTIN	32,0
St-MARTIN-DE-B.	Racc clients HTA, pl des Slaloms	31,6
MONTMELIAN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue Dupuy - Sous Le Fort	31,1
ALBERTVILLE	Racc prod HTA,	30,4
St-ALBAN-LEYSSE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), domaine Château Rte Verel	30,2
AITON	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA, Ganelon	29,7
LA BIOLLE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), la ville	29,4
Fontcouverte-L.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Rte du Col	29,3



St-PAUL	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RD 921c - LD Les Michaud	29,2
AIME	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av Tarentaise Rés. Cr d'Aime	29,1
FRONTENEX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue RAVOIRE - LD RAVOIRE	28,1
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue H. Dunand	28,0
LES DESERTS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD les Trives	27,8
Ste-HELENE-DU-LAC	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), A. BERGES parc d'act. ALPESPACE	27,1
LA MOTTE-SERV.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rte du Noiray	26,9
LES MARCHES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Clos St Vincent ch de Seloge	26,6
BASSENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des Monts	26,0
LES MARCHES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD SELOGE - ch de Seloge	25,6
BASSENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de Gonrat	25,5
AIX-LES-BAINS	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), Rue Dr F. Gaillard Qtr Sierroz	25,4
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue St Eloi Av Marlioz	25,4
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue de la Paix	25,4
RANDENS	Racc prod HTA, La Maissonnette	25,2
St-GENIX-SUR-GU.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rte du Pont de BEAUVOISIN	25,0
BASSENS	Racc des ZAC et Sect. d'Aménagts, LD Les Monts	25,0
CRUET	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Le Pray	25,0
BG-St-MAURICE	Racc clients BT ≥ 120kVA, ARC 1800	24,9
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), le clos des Vignobles	24,9
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue des Evettes	23,4
CHALLES-LES-EAUX	Racc des ZAC et Sect. d'Aménagts, ZA Les Massettes	23,3
APREMONT	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD les Charbonniers - D201	23,2
CHAMBERY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue E. Ducretet	23,0
LA ROCHETTE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), imp Fauvettes - ZAC Seytaz	22,8
DRUMETTAZ-CL.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch du Quart LD Fresnex	22,6
CHINDRIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des Fontannettes	22,3
St-JEOIRE-PRIEURE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch du Villard	22,2
CHINDRIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Maison Méd. Rte d'AIX	22,1
ROTHERENS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZAC HERON Rte Bons prés	22,1
AIX-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue Vaugelas	22,0
CHAMBERY	Racc clients HTA, Fbg Mâché	22,0
MODANE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Rte du SEUIL	21,9
LES ALLUES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch plan devant LD Meribel v	21,7
VAL-D'ISERE	Racc clients BT ≥ 120kVA, LD la MOURRA	21,4
LANDRY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), La MAITAZ	21,4
PEISEY-NANCROIX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Les ARCHES	21,2

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

BOURDEAU	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA, Rte du Port Chateau de Bourdeau	21,0
BARBERAZ	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rte d'Apremont	21,0
St-PIERRE-D'ALB.	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD les Confreries	20,9
BEAUFORT	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), plan de la LAI Beaufort	20,8
St-MARTIN-DE-B.	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), Aux POULES -PRARANGER	20,3
GRIGNON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), RD925	20,1
AIX-LES-BAINS	Racc BT ≤ 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé), Rue du Dr F. Gaillard	20,0

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.

Modernisation

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
CHAMP-LAURENT	création d'un bouclage et enfouissement d'une ligne départ GELON PS CHAPELLE DU BARD	589,8
SAVOIE	Programme tableaux HTA	664,6
ALBIEZ-LE-JEUNE	Bouclage Antenne Albiez jeune-pont	425,9
LA MOTTE-SERVOLEX	Enfouissement d'une ligne, création d'un bouclage, traitement d'un départ prioritaire TOP 15, dans le cadre d'une coordination de chantier avec les travaux A43 aval Pouse	155,2
LE PONTET	PDV* Aval le Blanchet	98,8
BEAUFORT	création d'un IACM chantier prioritaire TOP 15 LA PIERRE départ QUEIGE	93,8
GRESIN	PDV départ St-GENIS	93,7
LE CHATELARD	PDV le Verney et création d'un IAT	75,4
SAVOIE	Programme PPI ILD	74,6
CHAMBERY	Renouvellement câbles papiers tronçon Champagne-Beaujolais-Rops Chambéry	71,9
LE CHATELARD	Création d'un IACM sur la dérivation le cimenteret	67,0
ST-PIERRE-DE-GENEB.	PDV tronçon BELLET PS ECHELLE - Départ ST BERON	56,9
STE-HELENE-SUR-IS.	création d'un bouclage et enfouis. d'un tronçon Antenne Villard, dép Fronten	53,7
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles papiers en coordination -Parking Centre Nautique	49,4
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câbles papiers en coordination ADER-ST ELOI	49,4
ST-GEORGES-D'HURT.	PDV en aval de la dérivation AC3T la Christine	47,6
SERRIERES-EN-CHAUT.	création d'un bouclage chef-lieu de SERRIERES	46,9
ST-GEORGES-D'HURT.	PDV en aval de la dérivation St George d Hurtières	45,9
ST-ALBAN-LEYSSE	Installation armoire AC3T	43,7
CHINDRIEUX	Installation armoire AC3T départ Vions PS MOTZ	43,0
JARRIER	PDV Margillan	40,5



DRUMETTAZ-CLARA.	Installation ACT ANTENNE AREA départ LE PARC DRU	38,2
ST-PIERRE-D'ENTREM.	Remplacement supports BT	34,9
CHINDRIEUX	enfouissement CHINDRIEUX	33,7
ARVILLARD	PDV Pre raz	32,9
LE CHATELARD	PDV Dérivation le villaret et Attilly	31,8
BARBERAZ	Renouvellement BT fil nu poste Fontaine Diez	31,1
SERRIERES-EN-CHAUT.	Renouvellement BT fil nu poteau poste MATHY	29,7
CHAMBERY	OMT	29,5
QUEIGE	PDV	29,3
ARGENTINE	PDV Dérivation BOTTET-La MOTTE	29,1
ST-PIERRE-D'ENTREM.	Renouvellement BT fil nu poste FRACETTE	26,9
HAUTELUCE	Renouvellement câble papier LES SAISIES tronçon Breithom Isabella	26,6
PLANAY	Renouvellement câble papier BTS poste ILAZ	26,5
DRUMETTAZ-CLARA.	Installation IACM départ LEPARC PS DRUM	23,3
ST-NICOLAS-LA-CHAP.	Installation OMT poste CHAUSICE AC3T	23,1
CRUET	Installation IAT départ Cruet PS St-Pierre d'Al.	23,1
BONNEVAL	Renouvellement BT torsadé détruit poste CROZAT	21,2
ENTREMONT-LE-Vx	PDV Antenne Les Gandy PS Echelles DP Granier	20,8
ST-GEORGES-D'HURT.	PDV Dérivation La Touviere dériv Cot	20,2
LE BOURGET-DU-LAC	Renouvellement BT fil nu poste LA PLAGE	20,1

*PDV (Prolongation de Durée de Vie)

Plan Aléa Climatique (PAC HTA)

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
ST-FRANCOIS-LONGCHAMP	Enfouissement d'une ligne en coordination avec le chantier de la Conduite Forcée Demoiselles	659,7
MACOT-LA-PLAGNE	Enfouissement d'une ligne Pra Ondra départ AIME 2000	498,6
SALINS-LES-THERMES	Enfouissement dans le cadre d'un chantier prioritaire TOP 15 Départ Brides	213,6
FONTCOUVERTE-LA T.	Enfouissement d'une ligne en coordination FONTCOUVERTE PS CORBIER	217,4
VIONS	Renouvellement par enfouissement d'une ligne Départ Vions-Molard	194,2
NOTRE-DAME-DU-CRUET	Enfouissement d'une ligne en coordination avec le chantier de la Conduite Forcée départ Bugeon	193,9
NOTRE-DAME-DE-BEL.	Enfouissement d'une ligne - Samarcande-Bourjaill	118,2
BASSENS	Enfouissement d'une ligne -Ligne St Louis du Mont Tranche 2	108,2
ST-BON-TARENTEISE	Renouvellement par enfouis. d'une ligne Antenne Grand Carrey St-Bon	105,6
SAINT-JEAN-D'ARVEY	Enfouissement d'une ligne -Puisat-Villard	103,7
ALBIEZ-MONTROND	Enfouissement Antenne CHALMIEUX	38,6
MODANE	Renouvellement avec Enfouissement départ Fréjus PS AUSSOIS	27,9

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

Renforcement

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
MONTAILLEUR	renforcement réseau pour le raccordement d'un TJ tertiaire	158,7
ALBENS	résorption d'une contrainte de tension sur le départ HTA Albens PS Aix les Bains. Traitement conjoint d'une zone PAC	153,7
NANCES	résorption d'une contrainte de tension départ Nances PS Grand Verger	150,2
LA MOTTE-SERVOLEX	Adaptation du réseau BT et du poste H61 LES BOCHES	149,2
FEISSONS-SUR-ISERE	résorption d'une contrainte de tension sur le départ Basse TARENTEISE PS Grand Cœur et traitement conjoint d'une zone PAC	121,8
LA BATHIE	résorption d'une contrainte de tension sur le départ LA BATHIE PS Arlande	110,1
BETTON-BETTONET	résorption d'une contrainte de tension sur le dép Château PS St Pierre d'Al.	99,8
SOLLIERES-SARDIERES	Remplacement poste Cabine Haute par un poste 4UF (SOLLIERES)	88,8
LA BIOLLE	résorption d'une contrainte de tension sur le départ Albens PS Aix les Bains	80,9
HAUTELUCE	résorption d'une contrainte de tension sur les départs MONT ROND et CREST du futur PS Les Saisies	60,3
SAINT-GIROD	résorption d'une contrainte de tension sur les départs ST FELIX et ST GIROD entre les PS Aix les Bains et Aumone	52,4
ST-NICOLAS-LA-CHAPELLE	résorption d'une contrainte de tension sur le départ FLUMET, PS Megève (Faible Section Principale)	31,8
VEREL-DE-MONTBEL	résorption d'une contrainte de tension en BT VEREL DE MONTBEL	44,4
PRALOGNAN-LA-VANOISE	résorption d'une contrainte de tension en BT ROLLAND LE BARIOZ	40,3
BOURG-ST-MAURICE	résorption d'une contrainte BT (surcharge transformateur H61) LA CHALLE	38,6
DOMESSIN	résorption d'une contrainte de tension en BT POSTE LE LOMBARD	37,8
EPIERRE	résorption d'une contrainte de tension en BT Epierre Gare	34,3
BELLECOMBE-EN-B.	résorption d'une contrainte de tension en BT poste FRUITIERE	30,3
NOTRE-DAME-DES-MILLIERES	résorption d'une contrainte en BT (Surcharge transformateur H61) LES MATHIETS	26,2
GRESY-SUR-ISERE	résorption d'une contrainte d'intensité BT LES AIGRE	25,5
ARITH	résorption d'une contrainte d'intensité BT	25,3
YENNE	résorption d'une contrainte en BT (Surcharge transformateur H61 et contrainte de tension) THEOU	22,2
NOTRE-DAME-DES-M	résorption d'une contrainte de tension en BT MONTERMONT	20,8
SAINT-BERON	résorption d'une contrainte de tension en BT poste LE SOURD	20,2
TREVIGNIN	résorption contraintes de tension et d'intensité en BT poste ST VICTOR	20,0

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€)
SAVOIE	Amélioration des Terres Programme Savoie	738,9
UGINE	Reconstruction ligne HTA suite effondrement	168,5
LA BAUCHE	Traitement Non Conformité DO suite glissement terrain	50,0
BARBY	Renouvellement BT fil nu poste rue de l'Eglise	47,5
NOVALAISE	Remplacement Génie Civil poste MARONNIER	41,7
AIX-LES-BAINS	Modification sécurisation BT Souterrain poste SAVOISIENNE	32,1
DRUMETTAZ-CLARAFOND	Adaptation Transfo PS	30,9
SAVOIE	mise en place armoires MALTEN	29,0
MONTAIMONT	Sécurisation glissement terrain LA COLONNE	23,9
CHAMBERY	Remplacement tableau HTA / BT chemin du GLU	22,8
CHAMPAGNY-EN-VANOISE	Site Isolé : Refuge de La Glière	49,6
ND-DU-CRUET	DO* Longchamp conduite forcée du BUGEON	453,8
PUYGROS	Enfouissement BT secteur mairie	71,0
PUYGROS	Déconstruction poste arvey cabine haute	67,6
BARBERAZ	DO HTA & BT à la demande de la Mairie	51,3
SEEZ	DO TRANSFO GLIERES à la demande de la Mairie	50,2
ST-BON-TARENTEISE	DO Ligne HTA GD COMBES à la demande de la Mairie	49,8
LA RAVOIRE	DO BT Demande d'une société	49,8
FOURNEAUX	DO Lignes BT & HTA Demande d'une société	49,8
CHAMBERY	DO TRANSFO Demande d'une société	46,5
VAL-D'ISERE	DO BT Demande d'une société	46,4
BRG-ST-MAURICE	DO Ligne HTA Demande d'une société	42,5
SAINT-ALBAN-LEYSSE	DO RESEAU demande de CHAMBERY METROPOLE	38,3
MOGNARD	DO Ligne HTA Demande d'un particulier	33,4
SEEZ	Enfouissement BT Rue des gentianes	32,1
LES ALLUES	DO avec Enfouissement HTA & BT LE BIOLLAY	31,5
BARBERAZ	DO LE COTEAU	30,5
CHAMBERY	DO Poste CHEMIN FORAY	29,8
BARBERAZ	DO HTA BT	28,4
BOURG-SAINT-MAURICE	DO Ligne HTA Demande d'un particulier	28,2
VAL-D'ISERE	DO BT TRANSFO Demande d'une société	27,8
JACOB-BELLECOMBETTE	DO Coffret REMBT Demande d'un particulier	27,6
BASSENS	DO CABLE Demande d'une société	27,4

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

BRG-SAINT-AURICE	DO Ligne HTA	27,2
ST-MARTIN-DE-BELLEVILLE	Les Ménuires, ham. d'Airelles-Gare de départ télésiège du Bettex	26,8
ST-BON-TARENTEISE	DO HTA à la demande de la Mairie	26,2
VAL-D'ISERE	DO BT LD LES MARMOTTES	26,0
MODANE	DO Coordination BT HTA DEPART FREJUS	25,6
BARBERAZ	DO RESEAU Demande d'une société	23,9
SAINT-PIERRE-D'ALBIGNY	DO Ligne HTA Demande d'une société	23,8
ALBERTVILLE	DO Ligne HTA Demande d'une société	23,0
ST-JEAN-DE-CHEVELU	DO TUNNEL DU CHAT	22,7
PRALOGNAN-LA-VANOISE	DO HTA & BT	21,7
ST-MARTIN-DE-BELLEVILLE	DO RESEAUX à la demande de la Mairie	20,4
BASSENS	DO CABLE Demande d'une société	20,4

*DO : Déplacement d'ouvrages



3. Vos interlocuteurs chez ERDF

L'organisation régionale et territoriale d'ERDF

Trombinoscope du territoire Savoie



Benoit KIRBA

Directeur territorial
Savoie

benoit.kirba@erdf.fr



Pascale RICORDEAU

Adjointe au directeur territorial
Savoie

pascale.ricordeau@erdf.fr



Dominique MUTTER

Responsable
communication

dominique.mutter@erdf.fr



Marie-Noëlle TUNNO

Interlocuteur
privilegié

marie-noelle.tunno@erdf.fr



Isabelle HEMACHE

Interlocuteur privilégié
Chargée de projets

isabelle.hemache@erdf.fr



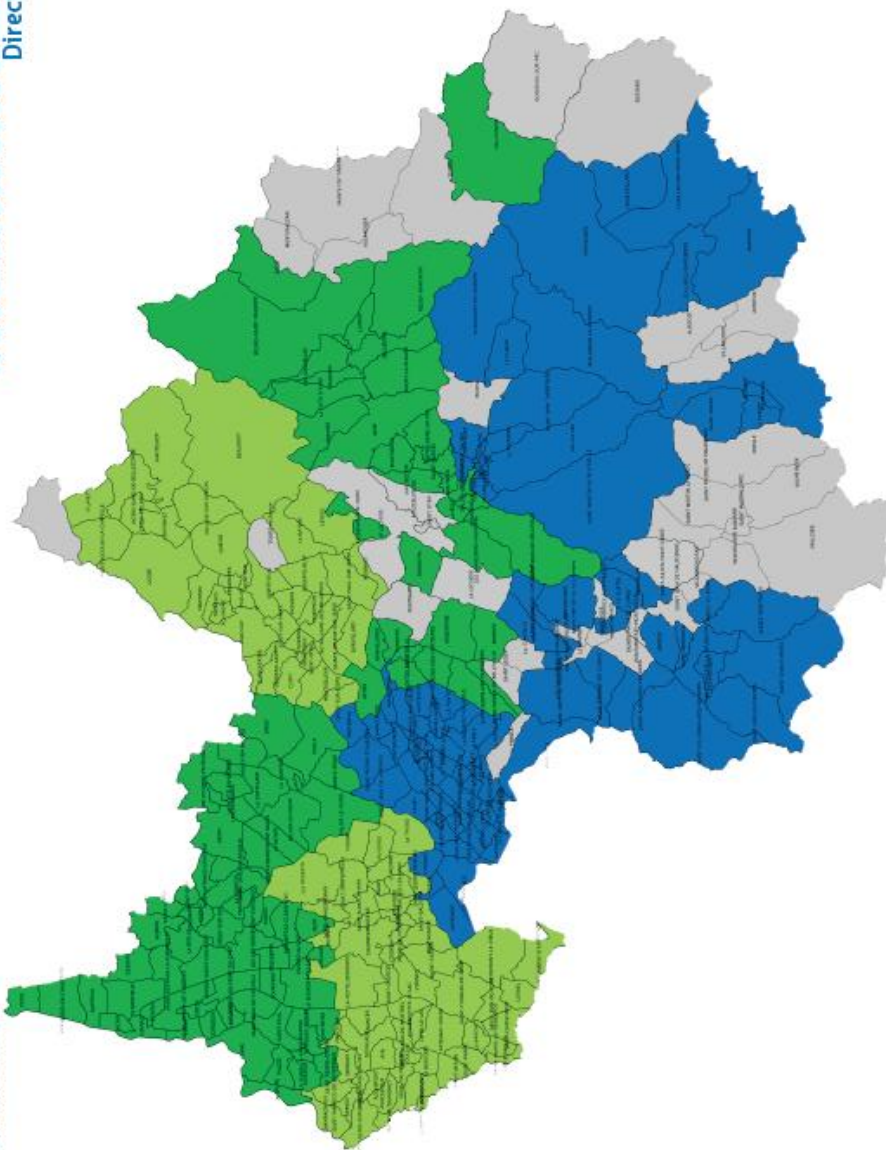
Yann LIMOUSIN

Interlocuteur
privilegié

yann.limousin@erdf.fr

Savoie

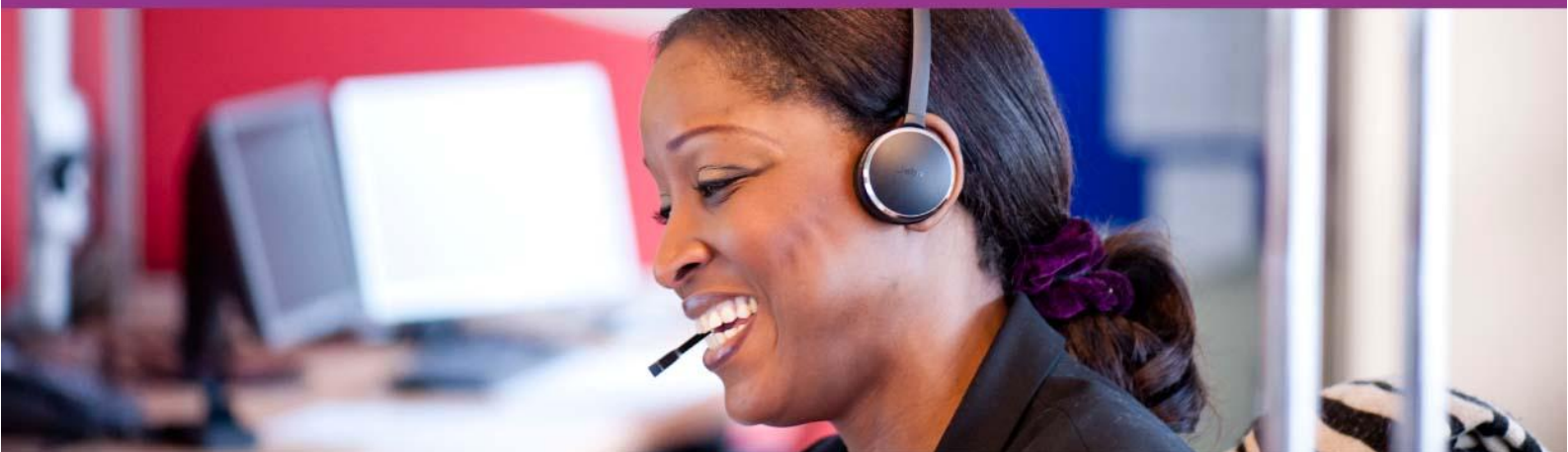
ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE



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	90
B.1.1 Les faits marquants 2015	90
B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016	96
B.2 Les clients de la concession	99
B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente	99
B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession	103
B.3 La qualité du service rendu aux clients	106
B.3.1 La satisfaction des clients	106
B.3.2 Les Conditions Générales de Vente	110
B.3.3 La relation avec les clients	112
B.3.4 Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	116
B.3.5 La facturation	118
B.3.6 Le traitement des réclamations	122
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	125
B.4.1 L'aide au paiement	128
B.4.2 L'accompagnement social des clients	129
B.4.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	133
B.4.4 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	134
Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire	135

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 délégation de la FNCCR conduite par son président, le sénateur Xavier Pintat, a visité Smart Electric Lyon le 5 novembre 2015 à l'invitation de Jean-Pierre Frémont, Directeur du Marché Collectivités d'EDF. Smart Electric Lyon est un grand programme collaboratif réunissant une vingtaine de partenaires pour tester « grandeur nature » des solutions permettant aux clients aux TRV de mieux connaître et comprendre leur consommation d'énergie et d'agir pour la réduire.



*Xavier Pintat et Jean-Pierre Frémont entourés
des participants à la journée d'échanges*

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).*



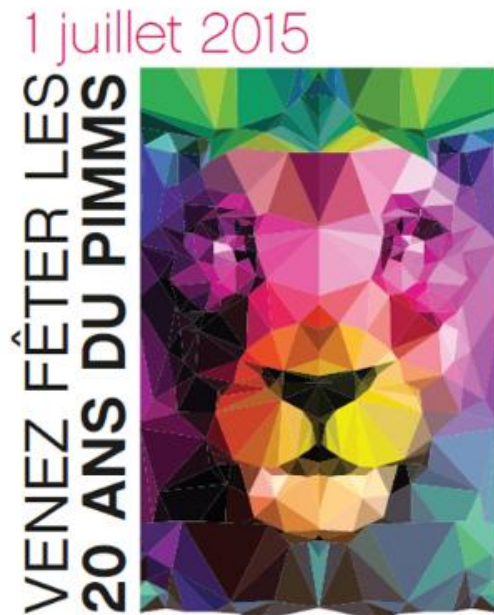
Les PIMMS fêtent leurs 20 ans !



Christian Missirian, directeur EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne, entouré de Sandrine Runel, conseillère à la Métropole de Lyon, Hélène Bonnet, directrice générale des PIMMS et Nadgette Maoouche, journaliste à France 3.

Le 1er octobre, les PIMMS ont fêté leurs 20 ans à la préfecture de la région Rhône-Alpes à Lyon. C'est en 1995 dans le quartier des Etats Unis que le 1er PIMMS a vu le jour !

En 2015, plus de 110 000 personnes ont été accueillies dans les 7 PIMMS de Lyon.



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^e congrès de l'USH : bailleurs sociaux, élus, professionnels de l'habitat, industriels et médias s'y sont retrouvés pour échanger autour de la politique du logement et de l'habitat social.



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

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

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

Un dialogue ouvert avec les associations de consommateurs

Les associations de consommateurs « t'chattent » avec EDF

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

Le T'Chat permet au service consommateur d'EDF d'apporter un complément 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 CO₂.

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



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

Le label Responsabilité Sociale et Environnementale renouvelé à EDF pour 3 ans

EDF Commerce a obtenu en 2015 le renouvellement pour trois ans, le label Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE). Ce label récompense les bonnes pratiques dans le domaine de la Relation Client et concerne la gestion des ressources humaines, le dialogue social, l'engagement sociétal, les pratiques commerciales, le respect de l'environnement, les modes de gouvernance.

Par ailleurs, à l'occasion de la 1^{ère} édition des Trophées RSE en Rhône-Alpes, EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne a reçu le « **Prix Entreprise de plus de 250 salariés** ». Ce trophée met en lumière les entreprises faisant émerger les bonnes pratiques sur le plan social, environnemental et éthique.



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.

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

Smart Electric Lyon à l'Elysée pour la présentation de la COP 21



Le 10 septembre, EDF et Smart Electric Lyon ont participé à la présentation de la COP 21 à l'Elysée. Invité par l'ADEME, Smart Electric Lyon a présenté au président François HOLLANDE la maquette Mix Energétique développé par EDF.

Avec plus de 20 000 expérimentations dans la métropole de Lyon, Smart Electric Lyon incarne l'esprit de l'innovation et de l'engagement d'EDF dans la lutte contre le réchauffement climatique !

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

Concours énergie intelligente : 5 prix décernés lors de la 4ème édition

Comme chaque année depuis quatre ans, le Concours Energie Intelligente organisé par Smart Electric Lyon récompense les start-up aux solutions prometteuses dans le domaine de l'énergie. Le jury présidé par Nicols DOZE (BFM TV) a eu lieu le 15 décembre au cœur de Smart Electric Lyon.



Visite de la centrale hydraulique de La Bathie



Le 18 juin, l'équipe EDF Collectivités a accueilli les acteurs de la montagne, à la centrale hydraulique de La Bathie (Savoie).

Temps forts : échanges autour de la performance énergétique et visite de l'usine de production hydroélectrique.

Un programme apprécié de tous.



Atelier au sommet pour l'Observatoire Energie d'Entreprise



En présence d'Emmanuel BENEFICE (Directeur de l'Observatoire) et de Claude HAEGI (Parrain suisse de l'Observatoire), des experts sont intervenus à Chamonix le 21 septembre en amont de la COP 21.

Temps forts :

- Le développement des bâtiments à énergie positive en montagne,
- La visite du glacier de Brévent (2 525 m) pour observer sur le terrain, les conséquences du réchauffement climatique.

Visite du Quartier Roc Noir

Le 5 février, EDF Collectivités a organisé une visite du Quartier militaire Roc Noir pour des Collectivités locales et Bailleurs sociaux.

Avec l'appui de l'expertise d'EDF en matière de Contrat de Performance Energétique et de Contrat Réalisation Exploitation Maintenance, Roc Noir est devenu le premier site militaire éco-responsable en France !

Une visite très appréciée par l'ensemble des personnes présentes !



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 éco-gestes 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.



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.

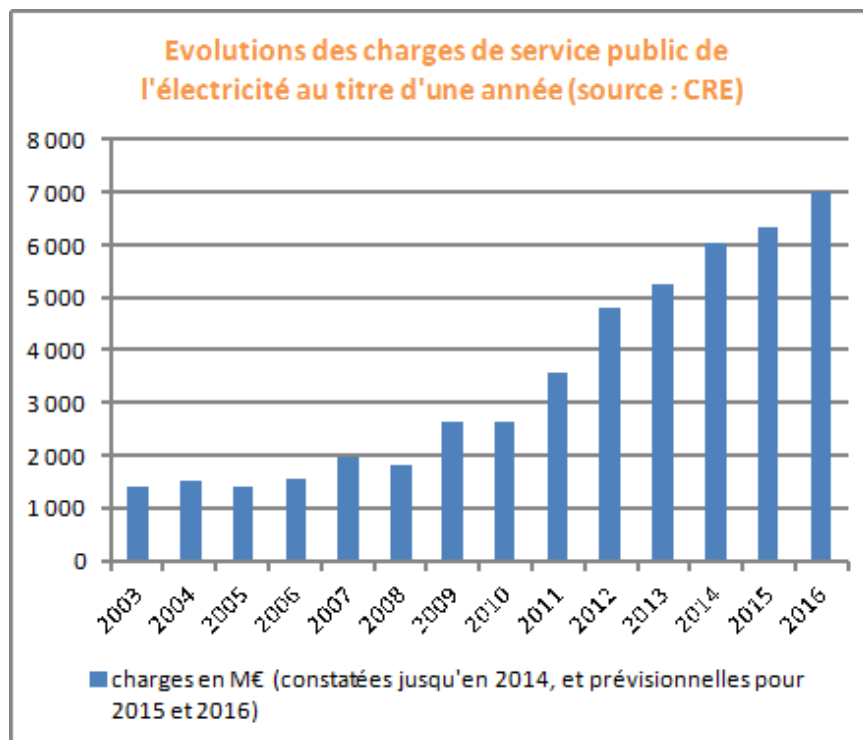
La Contribution au Service Public de l'Électricité en 2015

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.

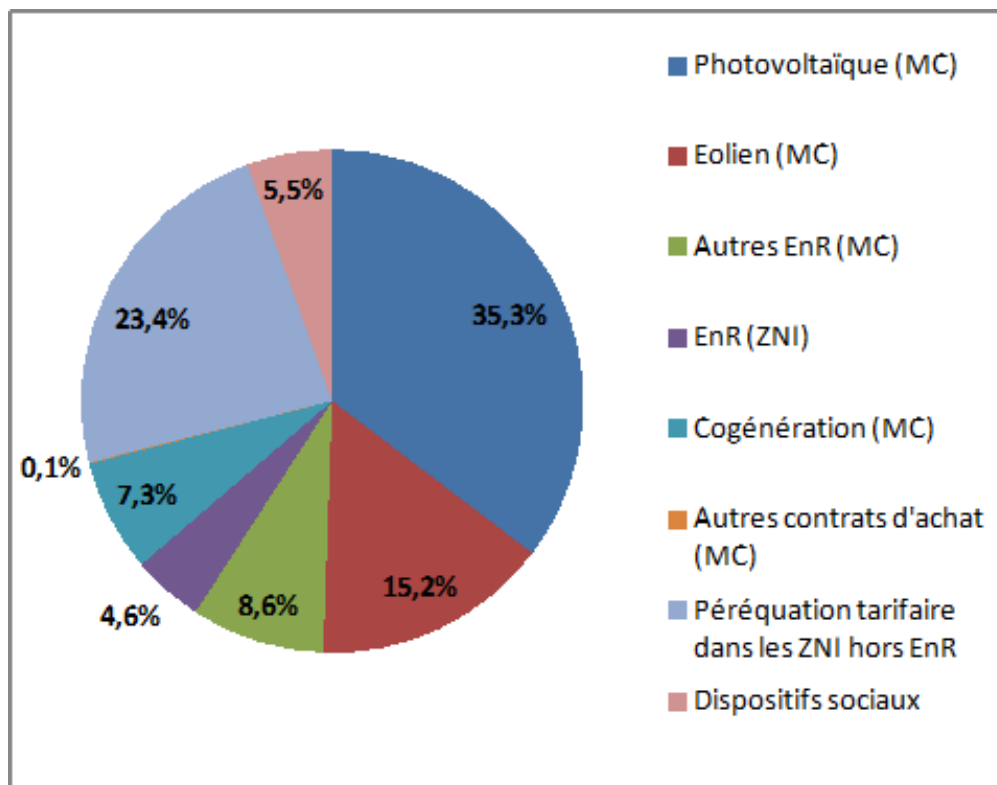
Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2015 (et respectivement pour l'année 2016) sont évaluées par la CRE à 9,3 Md€ (resp. 9,8 Md€), dont 6,3 Md€ (resp. 7,0 Md€) correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2015 (resp. 2016) et environ 3 Md€ (resp. environ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

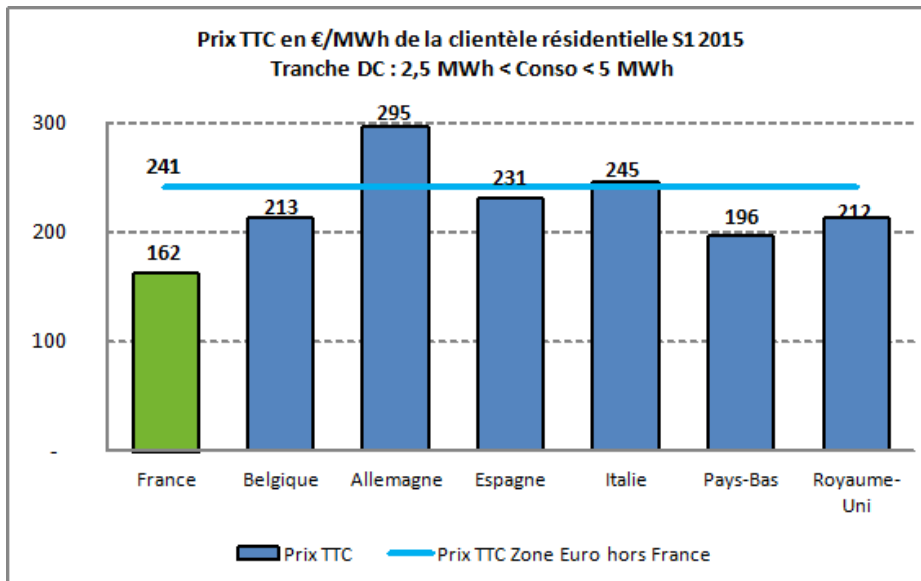
Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

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 : $162 \text{ €/MWh} \times 4,91 \text{ MWh} = 795 \text{ € TTC / an}$.



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^{er} 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](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*	290 903	279 641	-3,9%
Énergie facturée (en kWh)	2 560 805 148	2 382 480 092	-7,0%
Recettes (en €)	241 546 821	230 651 407	-4,5%

* 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	285 285	276 186	-3,2%
Énergie facturée (en kWh)	1 394 989 083	1 361 999 920	-2,4%
Recettes (en €)	142 911 313	141 973 410	-0,7%

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients par option			
Base	166 925	159 560	-4,4%
HP/HC	101 977	100 924	-1,0%
EJP/TEMPO	11 796	11 197	-5,1%
Éclairage public	4 587	4 505	-1,8%
Total	285 285	276 186	-3,2%

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Énergie facturée (kWh) par option			
Base	512 350 945	494 465 928	-3,5%
HP/HC	740 434 925	735 853 076	-0,6%
EJP/TEMPO	103 734 798	96 420 952	-7,1%
Éclairage public	38 468 415	35 259 964	-8,3%
Total	1 394 989 083	1 361 999 920	-2,4%

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

Tarif Bleu Nombre de clients Résidentiels					Concession 2015
Puissance souscrite	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	Total	Variation par rapport à 2014 (en %)
3 kVA	11 431	0	0	11 431	-8,2%
6 kVA	87 457	42 103	0	129 560	-4,8%
9 kVA	23 923	29 080	733	53 736	-1,0%
12 kVA et plus	9 802	22 924	9 241	41 967	-0,6%
Total	132 613	94 107	9 974	236 694	-3,4%

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

Flux de clients Résidentiels Tarif Bleu	Concession 2015
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	25 579
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	14 949
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	25 573

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

Tarif Jaune	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients	4 000	2 430	-39,3%
Énergie facturée (en kWh)	421 607 544	388 546 658	-7,8%
Recettes (en €)	42 341 135	39 360 155	-7,0%

Tarif Jaune (par option)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients - Option Base	3 976	2 413	-39,3%
Nombre de clients - Option EJP	24	17	-29,2%
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	418 799 353	385 912 859	-7,9%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	2 808 191	2 633 799	-6,2%

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

Tarif Vert	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients	1 618	1 025	-36,7%
Énergie facturée (en kWh)	744 208 521	631 933 514	-15,1%
Recettes (en €)	56 294 373	49 317 842	-12,4%

Tarif Vert (par option)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients - Option Base	1 593	1 005	-36,9%
Nombre de clients - Option EJP	25	16	-36,0%
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	710 850 576	595 309 598	-16,3%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	33 357 945	34 133 767	2,3%

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



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^{er} janvier 2016) et à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des clients « Particuliers » d'EDF sans différenciation géographique, ce qui rend sans objet une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

Les clients « Particuliers »

Chaque année, la Direction de Marché des clients « Particuliers » d'EDF fait réaliser une enquête mensuelle sur des clients ayant récemment été en contact avec EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit l'interaction, la satisfaction du client quant au traitement de sa demande. Les canaux automatisés disponibles pour les clients (site internet, site mobile, application EDF & MOI) sont désormais intégrés dans les résultats de satisfaction.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent « Très Satisfaits » ou « Assez Satisfaits » de leur contact avec EDF (quel que soit le canal).

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

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

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

Elles apprécient particulièrement les informations et conseils qui leur sont prodigués.

Satisfaction des clients « Collectivités territoriales »		
	2014	2015
National	82 %	87 %

Au cours de l'année 2015, des actions ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités territoriales » :

- Environ un million de courriels et plus de 100 000 courriers ont été envoyés en 2015 aux « Collectivités territoriales » pour les informer sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles et sur les taxes ;
- Le site www.edfcollectivites.fr a fait l'objet d'une refonte en 2015. Les évolutions ont rencontré un franc succès puisque l'on constate une augmentation de la fréquentation du site avec plus de 500 000 visites sur l'année, et une nette augmentation du nombre de créations d'espaces Client : 14 500 créations en 2015.

L'année 2015 a par ailleurs également été consacrée à analyser les besoins des clients « Collectivités territoriales » pour notamment leur proposer un espace Client plus ergonomique.

En complément, 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^{er} janvier 2016 la Direction « Marché d'Affaires ») fait réaliser :

- une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact ;
- deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les grands comptes.

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

En 2015, la satisfaction globale des « Entreprises » vis-à-vis d'EDF Entreprises a progressé.

Des actions ont été mises en œuvre par EDF Entreprises, notamment avec la refonte de l'espace Client Internet pour améliorer l'accessibilité et le suivi client.

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

Ils attendent qu'EDF Entreprises apporte davantage de conseils pour les aider à maîtriser leurs consommations d'énergie et leur donne une meilleure visibilité sur le traitement de leurs demandes.

Satisfaction des clients « Entreprises »		
	2014	2015
National	76 %	80 %

Au cours de l'année 2015, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » :

- La communication et l'information par courrier et par courriel se sont poursuivies en 2015 : environ 1,2 millions de courriers et trois millions de courriels ont été envoyés aux entreprises dans le cadre de communications commerciales sur la fin des TRV pour les contrats de fourniture de puissance supérieure à 36 kVA à compter du 1^{er} janvier 2016, de newsletters ou d'évolutions réglementaires ;
- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- L'espace visiteur **www.edfentreprises.fr** est désormais bien utilisé par les clients qui ont ainsi accès à une information adaptée à leur besoin du moment : 2 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2015, soit un niveau de performance en constante progression ;
- La meilleure prise en compte des souhaits des clients leur permet de réaliser par eux-mêmes un certain nombre de gestes par Internet avec l'amélioration des espaces Client et des fonctionnalités offertes, comme :
 - la modification IBAN avec 5 850 actes réalisés,
 - la souscription à la facture électronique avec 1 300 demandes effectuées,
 317 000 espaces Client ont d'ailleurs été créés en 2015.
- La possibilité de signer le mandat SEPA sans disposer nécessairement d'un espace Client a été mise en place par EDF Entreprises dans le cadre des solutions visant à simplifier la relation commerciale avec le client. Cette opportunité rencontre toujours plus de succès avec 87 300 mandats signés en 2015 contre 50 800 mandats signés en 2014 ;
- L'innovation mobile est aussi au cœur des actions d'EDF Entreprises avec son application mobile qui offre la possibilité de payer en ligne par carte bancaire ou télépaiement ;
- Les newsletters électroniques « Énergie-news » et « Votre énergie » sont envoyées tous les deux mois à environ 3 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales », le concessionnaire a développé en 2015 les actions suivantes :

- Poursuite de l'accompagnement et de l'information des clients sur les évolutions du marché de l'énergie en particulier sur la fin des TRV et sur les mouvements tarifaires (par le biais de courriels, du téléphone ou de réunions) ;
- Proposition de solutions énergétiques performantes aux clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émissions de carbone ;
- Suivi de la demande évolutive sur le digital et le mobile afin de simplifier l'accès aux bonnes informations sur les sites **www.edfentreprises.fr** et **www.edfcollectivités.fr**, ainsi que dans les espaces ouverts à tous et les espaces privés.

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 erdf.fr ;
- **Continuité et qualité de fourniture d'électricité** : lorsque le client subit une interruption de fourniture supérieure à six heures imputable à une défaillance des réseaux publics de distribution, EDF lui reverse automatiquement une pénalité égale à 20 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation du RPD, par période de six heures d'interruption consécutives ;
- **Établissement de la facture** : si ERDF n'a pas respecté un rendez-vous technique sans en informer préalablement le client, EDF verse au client, sans qu'il ait besoin d'en faire la demande, une somme égale à celle qu'il devrait payer s'il était absent à un rendez-vous convenu avec ERDF ;
- **Correspondance et informations** :
 - un contact par courriel a été ajouté : « serviceclient@edf.fr » ;
 - une mention visant à promouvoir une consommation d'énergie sobre et respectueuse de l'environnement a été insérée.

Les nouvelles Conditions Générales de Vente ont été adressées aux nouveaux clients à compter du 15 juillet 2015 et ont été mises en ligne sur le site edf.fr à cette même date. Les clients existants à cette date ont été informés via un encadré sur la lettre « EDF & MOI » jointe à leur facture. Les nouvelles CGV leur sont envoyées sur simple demande.

Pour aller plus loin : 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^{er} 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^{er} novembre 2015 sur le site edf.fr ou remises, sur simple demande orale ou écrite adressée au service clients dont les coordonnées figurent sur la facture.

Pour aller plus loin : 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
UTILE POUR VOUS

2. Vers une relation plus digitale

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers »), les clients peuvent prendre connaissance des offres d'électricité aux TRV et souscrire un contrat ; enregistrer leur relevé de compteur ; consulter, payer leur facture et en obtenir un duplicata ; émettre en ligne une réclamation. Les clients peuvent ainsi faire part d'un mécontentement en quelques étapes. S'ils le souhaitent, ils peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller par tchat ou téléphone.

En 2015, l'espace internet dédié aux clients « Particuliers » a été entièrement refondu pour en parfaire l'ergonomie. Les améliorations suivantes ont été mises en œuvre :

- accès rapide aux fonctionnalités les plus recherchées par les clients,
- navigation plus intuitive et adaptée aux tablettes,
- tableau de bord revisité pour offrir au client une vision globale de sa situation (paiement, facture, relevé, consommation).

De fait, l'espace « Particuliers » s'en trouve plus épuré et cohérent avec le site EDF.

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.quilibre » 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 (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 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^{er} 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.

Dans le département de la Savoie, les clients peuvent rencontrer leur conseiller EDF dans les boutiques de Chambéry et Albertville.

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.

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

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.



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	28 105	26 492	-5,7%

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

« e.quilibre » est une nouvelle solution digitale proposée par EDF, permettant au client de mieux comprendre et d'agir sur sa consommation d'énergie, et de devenir ainsi acteur de la transition énergétique.

Grâce à cet outil, le client peut suivre mensuellement ses consommations d'énergie en kWh et en euros, et comparer sa consommation (mensuelle et annuelle) à celle des foyers similaires ainsi qu'à celle des foyers les moins consommateurs.

Cet outil permet également au client d'accéder à d'autres fonctionnalités, comme estimer la répartition de sa consommation par type d'équipement (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.), prendre connaissance de conseils adaptés, mettre à jour, à tout moment, ses données personnelles et saisir ses relevés de compteur pour des analyses plus personnalisées.

Cet outil est d'autant plus pertinent qu'il est adossé à un historique de consommation et qu'il est complété par des enregistrements de consommations réguliers (mensuels par exemple), automatiquement lorsque le client est équipé d'un compteur Linky™ communicant ou par saisie manuelle du client.

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



Pour aller plus loin :

- **619 752** : c'est le nombre de clients bénéficiant d'e.quilibre à fin 2015 (au niveau national).

LES ENGAGEMENTS
EDF & MOI

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

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

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 ¹	130 377
Nombre de clients facturés bimestriellement	78 904

¹ Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur 11 mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, un technicien du distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée facture de régularisation.

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

Ce service permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel,...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

Les modalités d'établissement des bases des factures

NOUVEAU

Etablissement des factures - Concession	
	2015
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	59 526
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™ ¹	0

¹ 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

Nombre de clients bénéficiant d'une facturation électronique	
	2015
Concession	38 069



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

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	2 846	3 724	30,9%

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	84 019	77 323	-8,0%

Les envois dont il est rendu compte ci-dessus correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Les clients en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture et ayant fait l'objet d'un déplacement pour impayé.

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

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	-	536	-
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	718	540	-24,8%

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	4 137	3 895	-5,8%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	1 312	1 371	4,5%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	31,7%	35,2%	11,0%

NOUVEAU

Nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure	
	2015
Concession	587

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

B.3.6 Le traitement des réclamations

L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier, via le réseau de « Boutiques EDF », et via Internet (formulaire et tchat).

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

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

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

Ainsi, sur l'année, 30 000 dossiers environ ont été traités en appel par le Service Consommateurs.

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

L'année 2015 est marquée par une augmentation du volume des réclamations au niveau national.

Cette augmentation peut s'expliquer par :

- le rattrapage tarifaire de 2012-2013 (cf. B.2.1),
- un mouvement de modification des horaires heures pleines/heures creuses initié par le distributeur,
- des problèmes d'édition de factures, d'échéanciers et de lettres de relance.

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

Le niveau d'exigence global des clients reste très fort et le volume des réclamations reste donc important. Mais le taux de satisfaction des clients continue de progresser grâce à l'instauration de procédures, notamment en matière de mise en service, modification et résiliation des contrats.



Les réclamations écrites des clients « Particuliers »

Réclamations écrites	2014	2015	Variation (en %)
Concession	1 802	1 806	0,2%

Réponse aux réclamations écrites (%)	2014	Concession 2015	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	91,3%	94,5%	3,5%

Répartition des réclamations écrites par type (%)	2014	Concession 2015	Variation (en %)
Accueil	13,6%	4,4%	-67,9%
Conseil et services	1,2%	9,8%	741,5%
Contrat	8,8%	14,3%	63,0%
Facturation	43,4%	32,9%	-24,3%
Qualité de fourniture et réseau	8,7%	7,3%	-15,5%
Recouvrement	20,6%	27,8%	35,1%
Relation avec le distributeur	1,8%	1,3%	-25,1%
Relevé	2,0%	2,2%	10,9%
Total	100,0%	100,0%	

Remarque : les chiffres 2015 prennent en compte les réclamations émises par des débiteurs de la régularisation tarifaire décidée par les pouvoirs publics (cf. B.2.1), qui n'étaient plus en 2015 clients de la concession ».

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

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.

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

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

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.



- **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).

L'Ardèche, l'Aveyron et les Côtes d'Armor sont les départements retenus pour l'expérimentation du chèque énergie prévue en 2016 et 2017. Un quatrième département urbain sera intégré dans l'expérimentation ultérieurement.

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

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^{er} 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	10 469	12 067	15,3%

NOUVEAU

Bénéficiaires du TPN - Concession	2015
Nombre de clients aux TRV entré dans le TPN	5 207
Nombre de clients aux TRV ayant quitté le TPN	3 464

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.

A ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Savoie à hauteur de 94 000 euros (aides curatives).

Participation EDF au FSL	2014	2015	Variation (en %)
Département	94 000	94 000	0,0%

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^{er} 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	25	48	92,0%

B.4.2 L'accompagnement social des clients

EDF au service du client démun

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^{er} 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.

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

► 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.



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
 - des **brochures et application « éco-gestes »** disponibles en ligne sur le site : 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^{er} 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

Sur le département de la Savoie, le Correspondant Solidarité accompagne les acteurs de la solidarité qui interviennent auprès des personnes en situation de précarité énergétique. Il leur apporte notamment, de l'information et des conseils sur l'accès aux aides, le dispositif Solidarité d'EDF, les bons comportements énergétiques (Eco-gestes), les Tarifs Sociaux de l'Energie et le programme « Habiter Mieux ».

Autour de Valérie Beitone, correspondante solidarité, 4 conseillers solidarité d'EDF ont accompagné 1 428 familles en situation de précarité énergétique avec les services et travailleurs sociaux.

En 2015, les principales actions significatives menées sur le département sont les suivantes :

- 1 087 clients démunis ont bénéficié d'une aide FSL pour un montant total de 253 419 euros. Par ailleurs, 41 clients ont bénéficié d'une aide hors FSL pour un montant de 10 869 euros,
- 300 familles ont été accompagnées pendant la trêve hivernale pour des conseils en maîtrise d'économie d'énergie et pour trouver une solution au règlement de leur dette,
- 50 élus ont été formés aux dispositifs existants en matière de lutte contre la précarité énergétique.

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

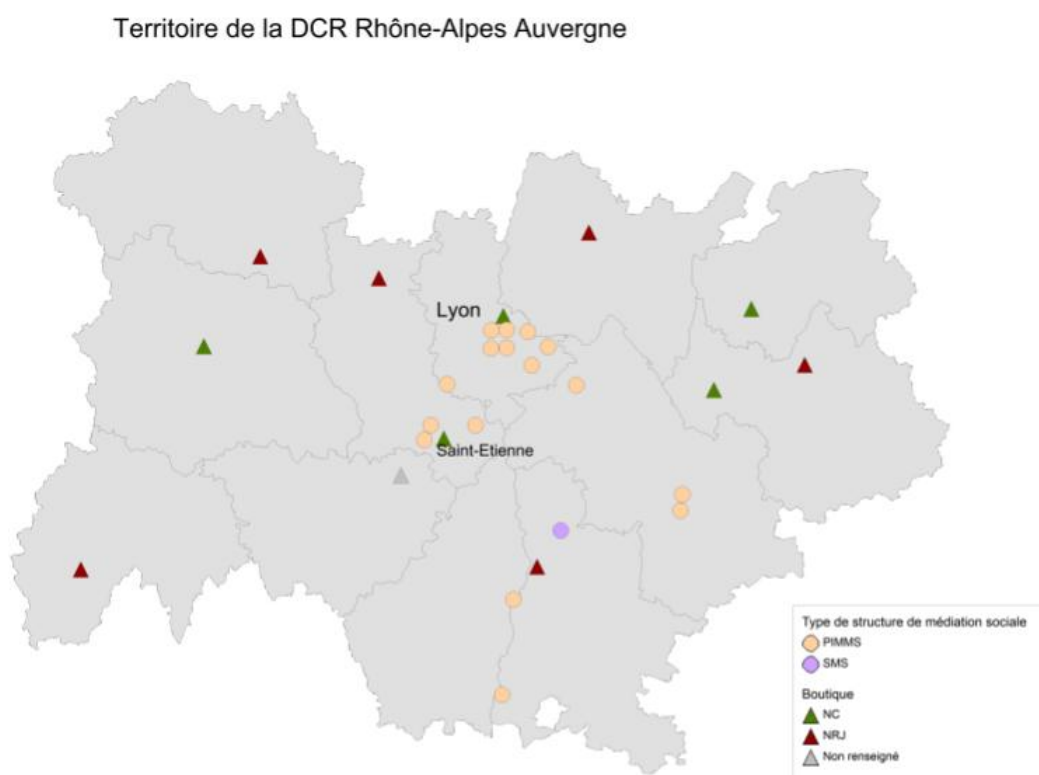


1. Les implantations d'EDF sur votre territoire	136
2. Vos interlocuteurs chez EDF	137

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.



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

2. Vos interlocuteurs chez EDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Stéphane AUBERT	Directeur du Développement Territorial	04 57 74 13 00 06 69 24 11 48	stephane-s.aubert@edf.fr
Michel BERCHER	Référent Concession	04 69 65 60 46 06 08 40 52 96	michel.bercher@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés est assurée par la Direction Commerciale Régionale Rhône-Alpes Auvergne.

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

Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau national de centres d'appels répartis sur tout le territoire métropolitain,
- des boutiques pour accueillir les clients « Particuliers »,
- une agence en ligne sur Internet (<http://www.edf.fr>),
- des pôles Solidarité régionaux avec un correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

La Direction du Marché d'Affaires assure la relation contractuelle avec les **clients « Entreprises »** (clients professionnels multisite au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes) et avec les **clients « Collectivités territoriales »** (communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local).

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

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

Deux sites internet sont également à disposition : edfentreprises.fr et edfcollectivités.fr.

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

Les numéros de téléphone sur votre département

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 (service gratuit et prix d'appel non surtaxé)	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 810 333 722	Les clients « Entreprises et Professionnels »	Déménagement, contrat, facture
04 26 70 00 01	Les clients « Collectivités locales et Bailleurs sociaux »	
0 810 810 114	Élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
39 29	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat

Par ailleurs, il est rappelé que les clients ont à leur disposition **un numéro gratuit dédié au TPN** (service et appel gratuits) : **0 800 333 123**

Les points d'accueil physique sur votre département

	Sites	Horaires d'ouvertes
Boutique	4 rue de Boigne 73000 CHAMBERY	lundi-mardi-jeudi-vendredi : 9h30-12h30 / 14h00-18h00 mercredi : 9h30-12h30 / 15h00-18h00
Boutique	451 rue Louis Armand - BP 42 73202 ALBERTVILLE CEDEX	lundi- mardi-jeudi 9h30-12h30/14h00-17h45

Les interlocuteurs dédiés sur votre département

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Valérie BEITONE GHAFFAR	Correspondant Solidarité	04 76 00 77 57 06 80 99 04 00	valerie.beitone@edf.fr
Teresa ESNAULT	Responsable des Ventes Collectivités Territoriales	04 76 29 99 23 06 50 19 23 30	teresa.esnault@edf.fr
Karine OBERLOSLER, François-Pierre BERMOND	Attaché commercial Collectivités Locales	04 26 70 00 01	edfcollectivités-raa@edf.fr
Patrick FORTIN	Attaché commercial Bailleurs Sociaux	04 26 70 00 01	edfcollectivités-raa@edf.fr

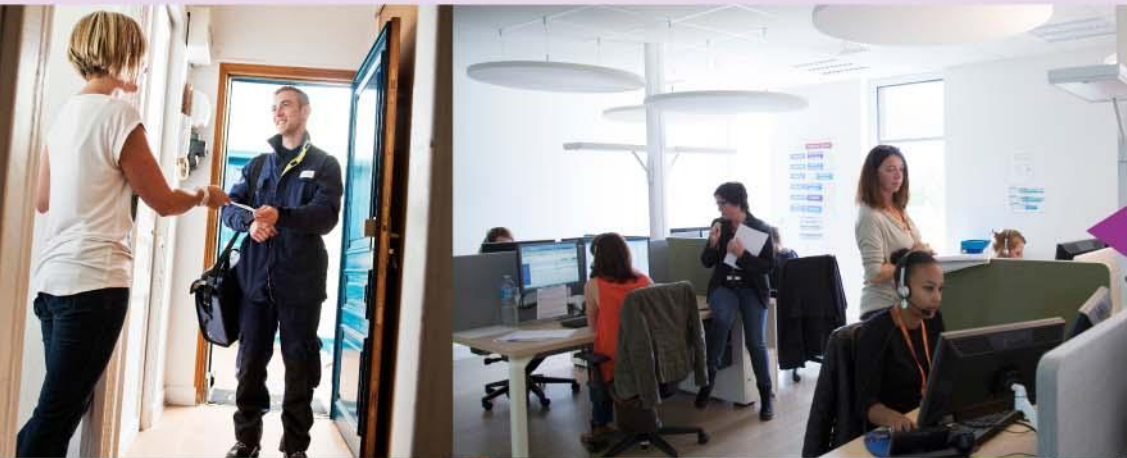
Crédits photos : © médiathèque ERDF : François Chevreau, Eric Garault, Jean-Lionel Dias.

© médiathèque EDF : Patrick Curtet, Christel Sasso.

Création et réalisation www.tempsreel.info.

Édition 2015.

PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE



PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE

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

EDF-SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 960 069 513,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr