



FIN DES TARIFS RÉGULÉS JAUNES & VERTS

DIRECTION COMMERCE
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



Réunion de lancement SDE 07
du 11 décembre 2015

Bienvenue sur le nouveau
marché de l'électricité



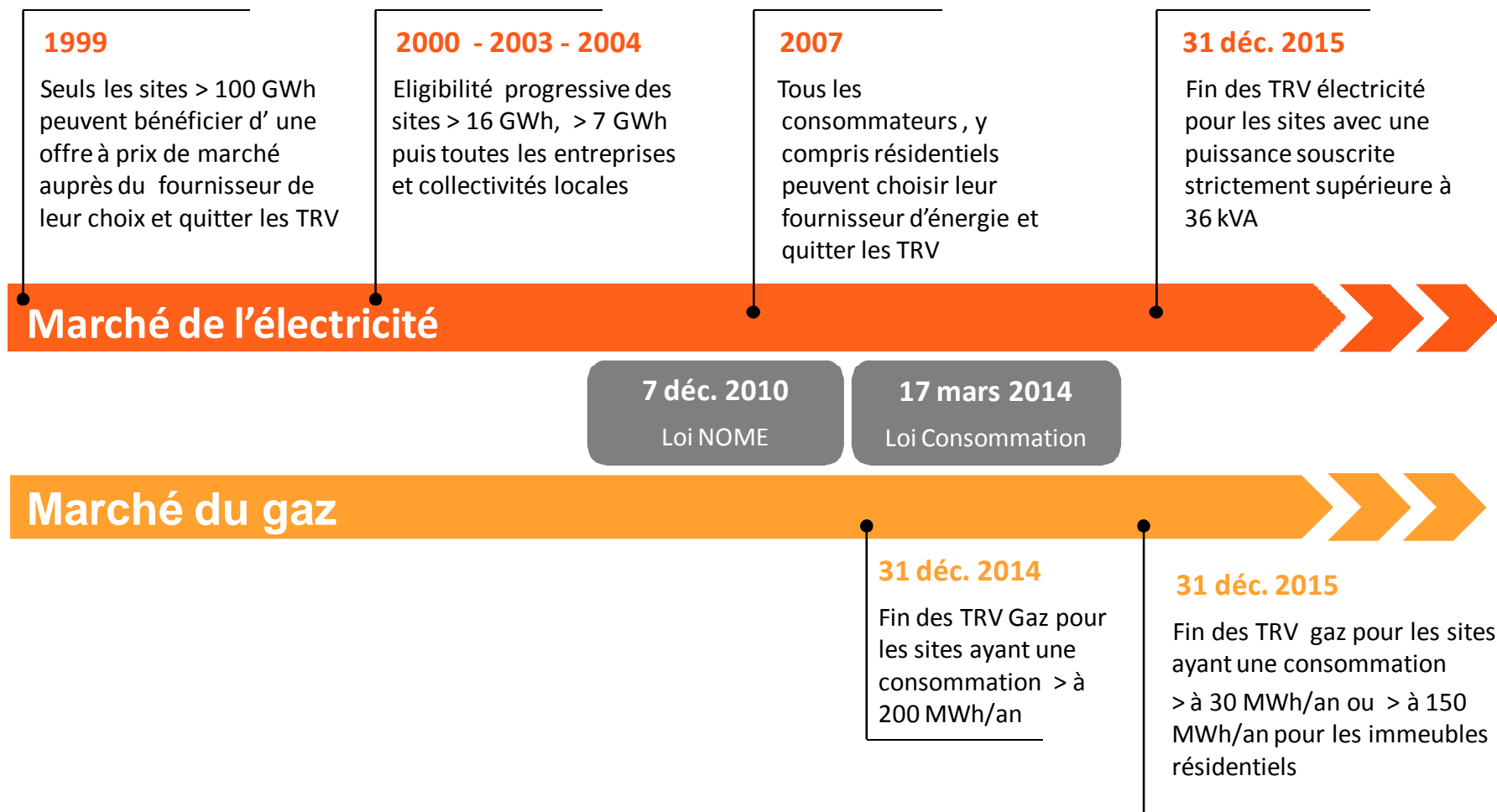
SOMMAIRE

Le mot du Vice-Président

Le contexte – L'ouverture du marché de l'électricité

1. Présentation du contenu du marché
 - Les caractéristiques du marché
 - Une équipe commerciale dédiée
 - Vos interlocuteurs, leur rôle durant la vie contrat
2. Mon budget électricité, et ma facture
3. Services et accompagnement associés
 - Services à votre disposition - Outils « Espace client et di@lège »
 - Optimisation TURPE
 - Les Services d'Efficacité énergétique
4. En synthèse...

L'enjeu de la fin des tarifs réglementés du gaz et de l'électricité : parachever l'ouverture du marché de l'énergie



Le SDE 07 a fait confiance à EDF ...

- **Fourniture de Gaz** pour les communes adhérentes au syndicat dont les sites > 260 MWh/an
- **Fourniture d'électricité** pour les communes adhérentes au syndicat dont la PS > 36 kVA (Tarifs Jaunes et Tarifs Verts)

LE GROUPE EDF

leader du secteur électrique

UN LEADER MONDIAL DE L'ÉLECTRICITÉ

- Intégrant l'ensemble des métiers : production (du nucléaire aux renouvelables), réseaux, commerce et négoce
- Se développant sur la chaîne du gaz, dans le négoce et les services énergétiques
-

UNE ORIENTATION FORTE SUR L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

- Des solutions globales qui comprennent conseils, matériels et services
- Une dynamique de développement d'offres gaz et de services énergétiques
- L'appui de filiales spécialisées

UNE VISION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL, UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC

- Une participation active et concrète à la lutte contre la précarité énergétique :
 - le dispositif Solidarité EDF
 - une contribution financière aux Fonds Solidarité Logement
 - le partenariat avec les PIMMS (Point Information Médiation Multiservices)

LES CHIFFRES CLES 2014 :

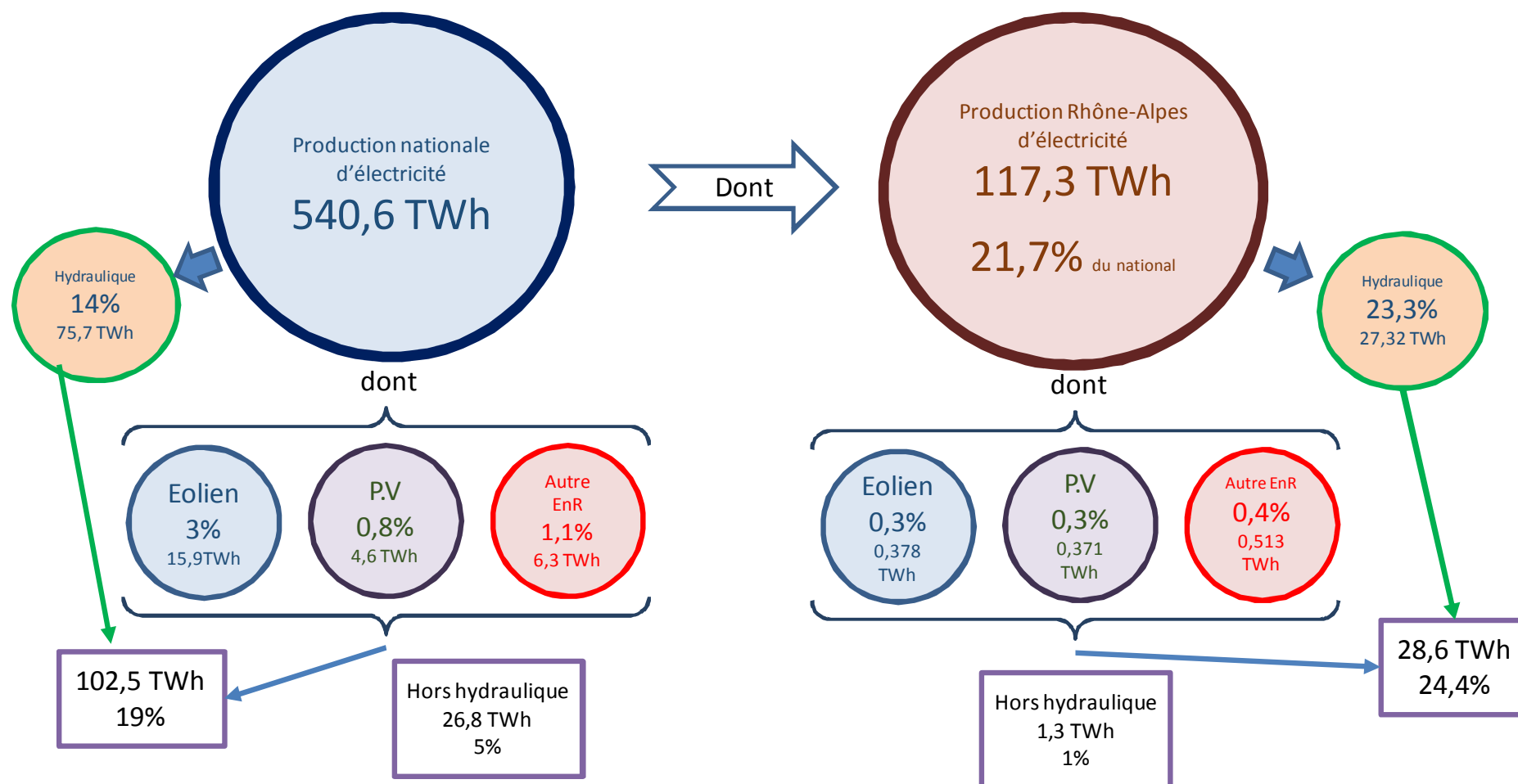
Direction commerce

Rhône Alpes Auvergne





Les ENR dans le Parc Electrique Français



Département de l'ARDECHE (07)



- L'Ardèche compte **321 252 habitants** (2013) avec un **taux de pauvreté de 14,8%**. On y dénombre **16 581 bénéficiaires de la CMUC** (Couverture Maladie Universelle) à fin 2013.



- Autour de **Colette CHASTEL**, 6 conseillers solidarité d'EDF ont accompagné 1250 familles en situation de précarité énergétique avec les services et travailleurs sociaux
- En 2014, **1 003** clients démunis ont reçu une aide **FSL** pour un montant total de **272 298 €uros**.
- **11 723** familles bénéficiaient du « **Tarif Première nécessité** » au 31 décembre 2014, (en augmentation de 58%, par la mise en œuvre de la loi Brottes)

- En 2014, grâce à une **dotation complémentaire de 10 000 €uros** d'EDF, 27 familles ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé de l'association POLENERGIE pour la maîtrise des dépenses d'énergie : visite à domicile, diagnostic, remise et installation du kit éco énergie, bilan de suivi.



EDF contribue pour **120 000 €uros** au fonctionnement du Fonds de Solidarité Logement et au financement d'actions préventives gérés par le département de l'Ardèche



■ Des partenariats innovants et l'engagement des collaborateurs d'EDF avec le monde associatif :

- 4 rencontres organisées avec l'**Udccas** de l'Ardèche ont permis de présenter à une cinquantaine d'élus et de travailleurs sociaux des Ccas, les dispositifs de solidarité énergétique mis en œuvre par EDF
- Animation organisée avec le CCAS d'Annonay pour sensibiliser et former aux éco gestes le personnel accompagnant les familles en précarité énergétique, et signature d'une convention partenariale avec le CCAS de Privas
- Accompagnement de familles par l'association Unis-cité : animation collective, recrutement des familles volontaires, visite à domicile, engagement sur les éco-gestes, remise et installation du kit éco-énergie
- Actions de prévention sur les économies d'énergie réalisées avec le PIMMS de la Voulte.



FIN DES TARIFS RÉGULÉS JAUNES & VERTS

DIRECTION COMMERCE
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



Réunion de lancement SDE 07
du 11 décembre 2015

Présentation du contenu
du marché



Les caractéristiques du Marché

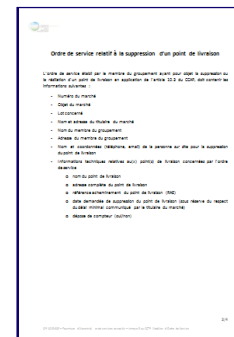
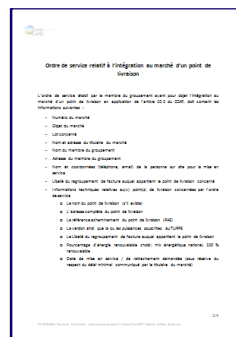
- Structure du marché: SDE07
 - AC 4ans avec MS 1an
 - Allotissement: 2 lots
 - Volumes
 - Nombre de membres
- Contrat unique :
Fourniture et acheminement d'électricité : 1 seul interlocuteur : votre fournisseur
- Prix fermes : sur la durée du marché = 12 mois à compter du 01/01/2016
- Prix horo-saisonnalisés :
Il s'agit des périodes de tarification du TURPE (TURPE : Tarif d'utilisation du réseau Public d'électricité – Part acheminement régulée).
Reprise à l'identique de vos structures tarifaires.



Les caractéristiques du Marché

- Relation commerciale :
Des interlocuteurs dédiés
- Au-delà de la fourniture d'électricité :
Des services associés :
 - Espace client et service Di@lege
 - Accompagnement services Efficacité Energétique
 - En option la possibilité d'une fourniture 100% Energie Renouvelable
- Evolution du périmètre :
Des Entrées / Sorties de sites possibles, via des Ordres de Service mis à disposition sur le site du SDE07.

— Exemple de fichier :





FIN DES TARIFS RÉGULÉS JAUNES & VERTS

DIRECTION COMMERCE
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



Réunion de lancement SDE 07
du 11 décembre 2015

**Une équipe commerciale
dédiée pour la mise en
œuvre au 1.1.2016**



NOTRE ENGAGEMENT

Être proche de vous

**UNE PROXIMITÉ
TERRITORIALE**

**La Direction Collectivités
Rhône Alpes Auvergne**

dispose d'une équipe commerciale
de 80 personnes.

**UNE PROXIMITÉ
RELATIONNELLE**

Votre équipe dédiée «SDE07 »

est dotée d'un fonctionnement
adapté au groupement.

1 Responsable de Compte SDE07.
1 binôme par Membre du
groupement.

NOTRE ORGANISATION

Articuler les compétences autour de vos besoins

Optimisation contrat – Visites – services – Projets - ENR

PILOTER,
CONCEVOIR,
ORGANISER ...



**1 RESPONSABLE DE COMPTE
« SDE07 » :**
Eric BERRYER



**1 RESPONSABLE DE COMPTE
« SDE07 » :**
Yves DERGUY



**1 RESPONSABLE BAILLEURS
SOCIAUX :**
Fany FOURMENT



**1 RESPONSABLE EQUIPE COMMERCIALE
SILLON ALPIN :**
Teresa ESNAULT



1 DIRECTRICE TERRITORIALE DROME-ARDECHE
Pascale MARION



NOTRE ORGANISATION

Articuler les compétences autour de vos besoins

Gestion - Facturation

COORDONNER
ACCOMPAGNER
LA RELATION CLIENT...



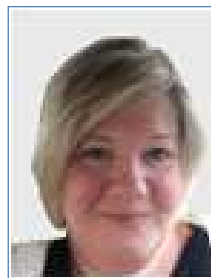
**1 DELEGUE DE SERVICE
CLIENTS :**
Christophe IOHNER

**2 CHARGÉS DE SERVICE CLIENTS POUR LA GESTION DE LA
BASCULE EN 2015 ET DU CONTRAT**

à partir du 1^{er} janvier 2016 :



CHARGEE DE SERVICE CLIENTS
Corinne PETIT



CHARGEE DE SERVICE CLIENTS
Isabelle PALISSE

LA VIE DU CONTRAT

APRÈS LA BASCULE DU 1^{ER} JANVIER 2016

À qui poser VOS QUESTIONS relatives à la vie du contrat ?



LA VIE DU CONTRAT

APRÈS LA BASCULE DU 1^{ER} JANVIER 2016

À qui poser VOS QUESTIONS relatives à la vie du contrat ?





FIN DES TARIFS RÉGULÉS JAUNES & VERTS

DIRECTION COMMERCE
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



Réunion de lancement SDE 07
du 11 décembre 2015

Mon budget Electricité

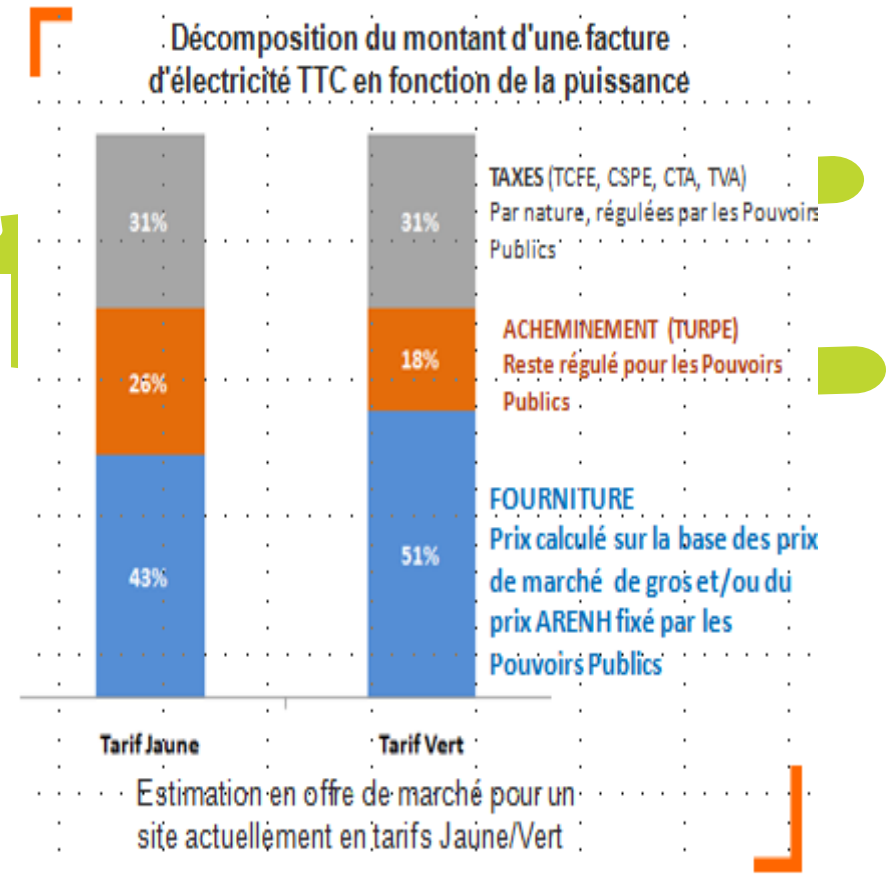


Mon budget de fourniture d'électricité

LES POINTS CLÉS

Maîtriser les 3 axes de sa facture

- ❖ la Fourniture (Volume * Prix)
- ❖ les Taxes : Fonction des kWh consommés
- ❖ l'Acheminement (TURPE) : Importance d'optimiser son contrat et de réduire les kWh consommés



Prix du produit Calendaire Base France

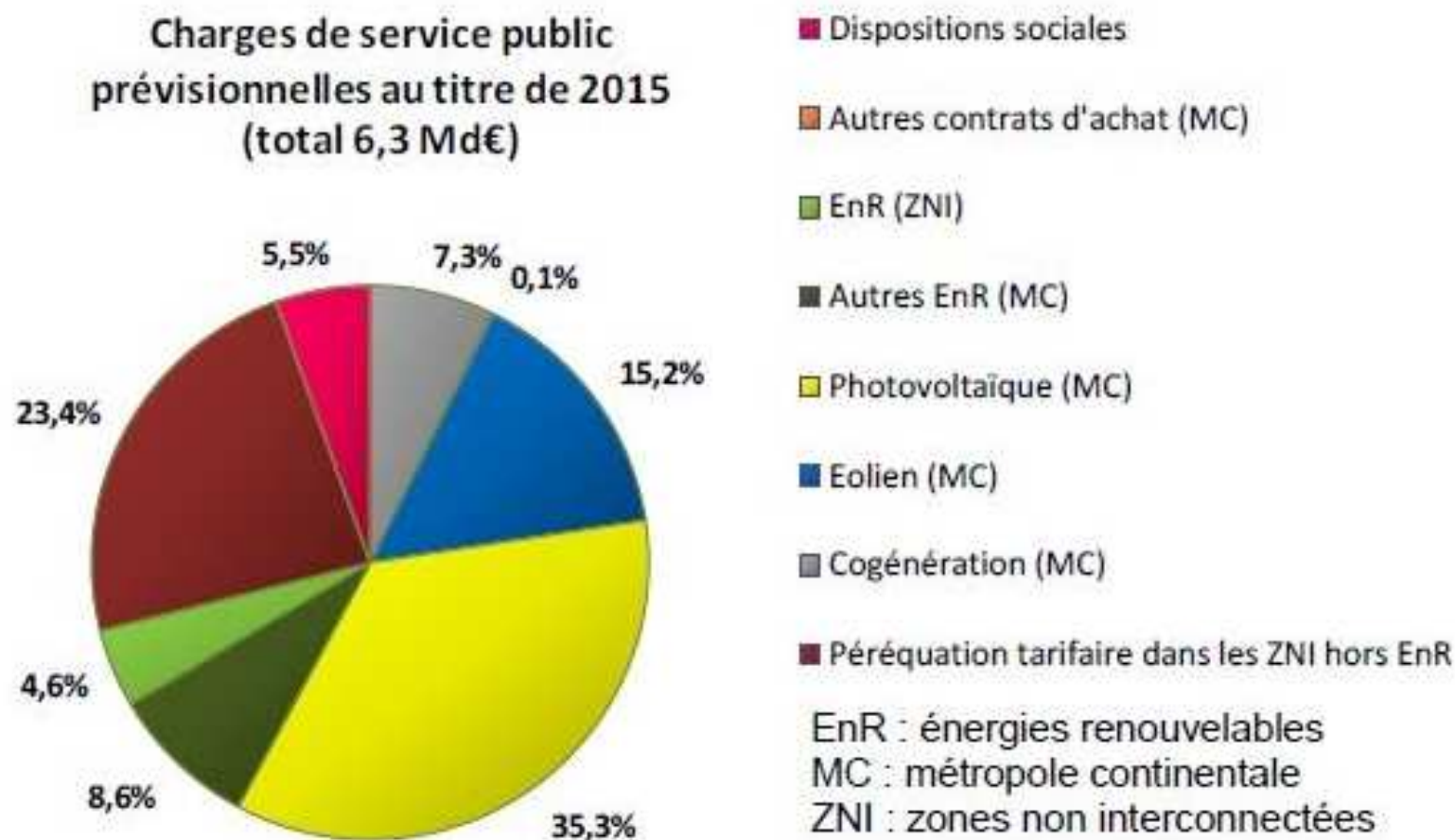
Prix en €/MWh



NOTRE ENGAGEMENT

Comprendre les taxes

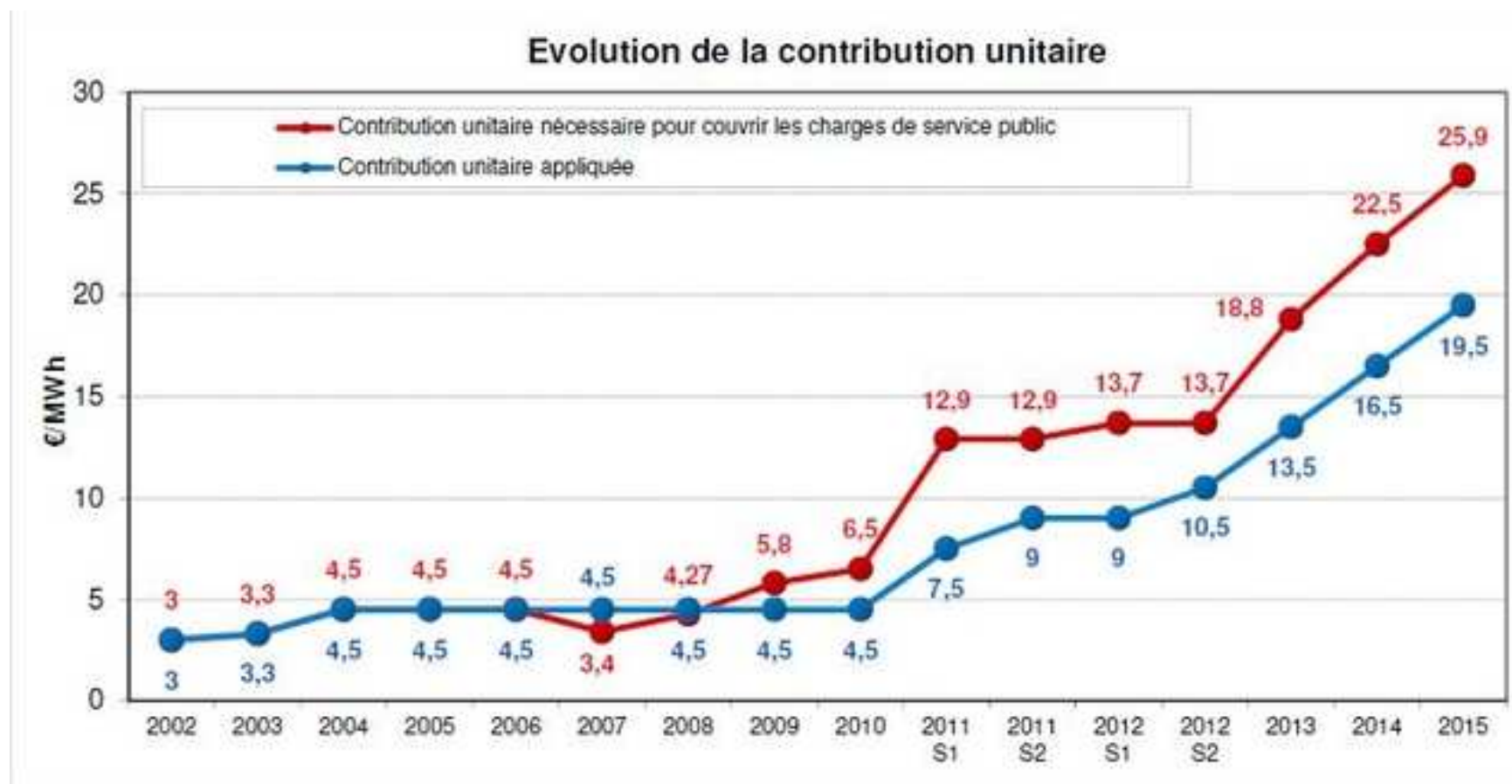
CSPE : Contribution au service public de l'électricité



NOTRE ENGAGEMENT

Comprendre les taxes

- TCFE – CSPE**
- 1er janvier 2014 : hausse de 3 €
 - 1er janvier 2015 : hausse de 3 €





FIN DES TARIFS RÉGULÉS JAUNES & VERTS

DIRECTION COMMERCE
RHÔNE-ALPES AUVERGNE

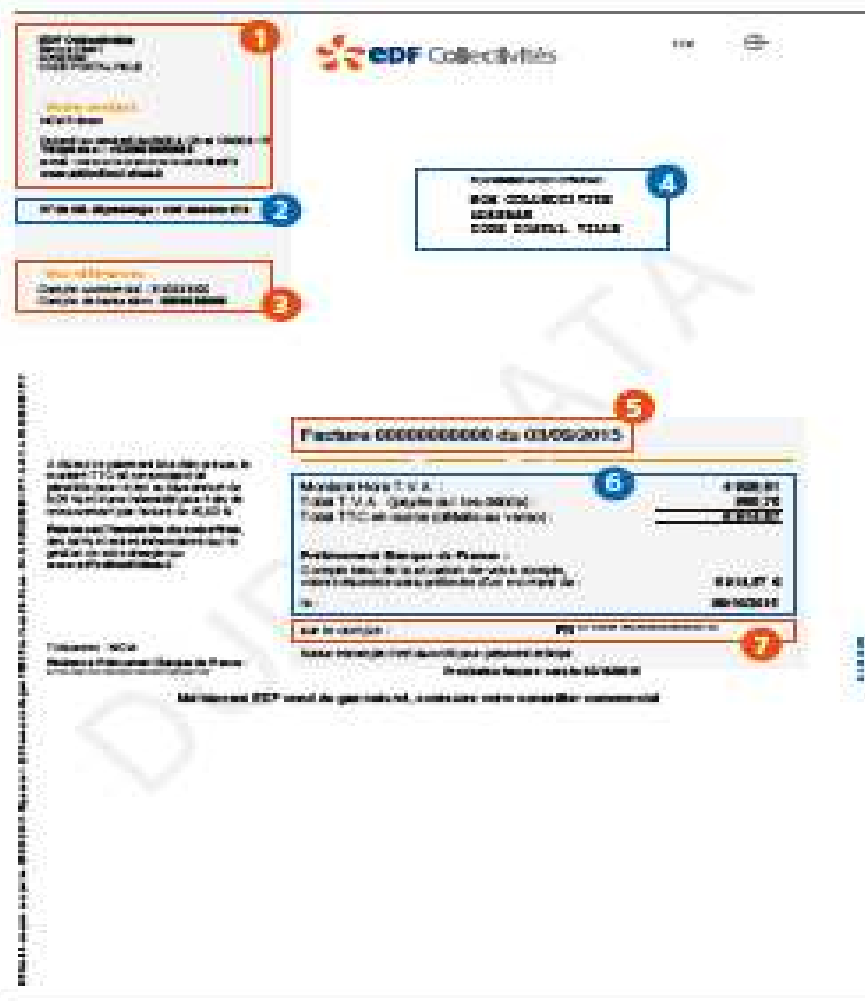


Réunion de lancement SDE 07
du 11 décembre 2015

Ma facture



FACTURE D'ÉLECTRICITÉ



The screenshot shows the EDF Collectivités website interface. The top navigation bar includes the EDF Collectivités logo and a search icon. The main content area is divided into several sections, each highlighted with a numbered callout:

- 1** Contact EDF Collectivités: A section with contact information and a link to 'Demande'.
- 2** Dépannage: A section with a link to 'Dépannage'.
- 3** Références: A section with a link to 'Références'.
- 4** Adresse de facturation: A section with a link to 'Adresse de facturation'.
- 5** Identification facture: A section with a link to 'Identification facture'.
- 6** Situation de compte: A section with a link to 'Situation de compte'.
- 7** Prélèvement: A section with a link to 'Prélèvement'.

The bottom section of the page displays the electricity bill details, including the bill number (0000000000), the date (03/09/2013), and the amount due (1 111,11 €).

1 Contact EDF Collectivités

Coordonnées postales et téléphoniques du service Client EDF Collectivités qui assure la gestion de votre contrat, à contacter pour toutes questions relatives à votre contrat, vos factures, les offres d'électricité et de gaz naturel.

À savoir : Faites votre demande directement en ligne sur le site collectivité rubrique « Demande ». Les réponses de votre conseiller clientèle sont tracées et archivées dans cette rubrique.

2 Dépannage

Numéro à composer pour contacter les services dépannage du gestionnaire du réseau de distribution en cas de problème technique (ex : coupure d'alimentation) sur le site concerné.

3 Références

Références de votre compte commercial et de votre compte de facturation à communiquer lors de tout contact avec EDF Collectivités.

4 Adresse de facturation

Adresse complète de facturation que vous nous avez communiquée.

5 Identification facture

Type (facture ou avoir), numéro et date de la facture.

6 Situation de compte

Montant à payer tenant compte de vos avoirs et/ou créances en cours.

7 Prélèvement

Si vous avez opté pour le prélèvement automatique de votre facture, cette rubrique indique la date à partir de laquelle le prélèvement sera effectif et rappelle les références bancaires du compte sur lequel est prélevé le montant à payer.

FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

2 / 4

1

Document à conserver 10 ans

Facture 000000000000 du 03/09/2015

Récapitulatif

2

Electricité : consommations et abonnements (HT)		2 620,14
Utilisation du réseau de distribution électricité et prestations techniques (HT)		886,27
Contribution Tarifaire d'Acheminement électricité (CTA)		48,29
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE)		1 186,15
Taxe sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE)		187,98
Total hors TVA		4 928,81
TVA payée sur les débits		
TVA		
TVA à 20,00%	Assiette	
	4 928,81	985,76
Total TVA		985,76
Total TTC en euros		5 914,57

3

Vos références

Compte commercial : X-XXXXXX
Compte de facturation : XXXXXXXXXX

Facture 000000000000 du 03/09/2015

Détails de facturation par site (Point de livraison)

Les montants de TVA et le montant TTC par site sont fournis à titre d'information. Seuls les montants figurant sur le Récapitulatif font foi.

Référence de votre contrat :	X-XXXXXX	Souscrit depuis le :	01/11/2014	Venant à échéance le :	31/12/2017
Ancienne référence :	0000000				
Contrat élec. prix fixe :	Prix non réglementés	Groupes de sites :	NOM		
Site :	NOM ADRESSE CODE POSTAL VILLE				
Réf. Acheminement Electricité :	00000000000000				

Tél. dépannage électricité : 0 811 010 211 *

Données comptage

Identifiant de comptage : 00000000

Permis Per : 1,300 kW Permis Joule : 1,010

Type de compteur : Interface Clientèle Eneaude

Puissance souscrite actuelle (kW ou kVA) : 100

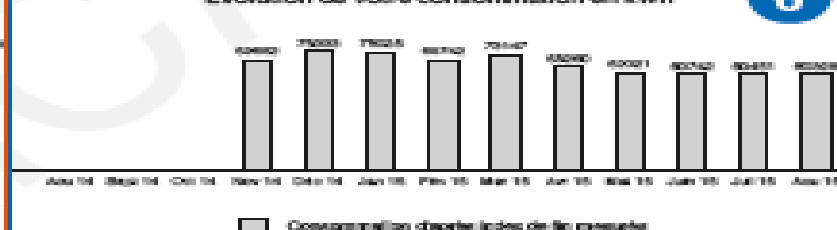
Index de fin de période retenue (en gras) ou estimés en kWh

Période	Index de début	Index de fin
Pointe	54500 le 01/09/2015	14090 le 31/08/2015
Heures pleines	426045 le 01/09/2015	426520 le 31/08/2015
Heures creuses	344847 le 01/09/2015	345011 le 31/08/2015

Puissance(s) atteinte(s)

Période	Valeur atteinte (kW ou kVA)
Pointe	0
Heures Pleines Hiver du 01/09/2015 au 31/08/2015	0
Heures Pleines du 01/09/2015 au 31/08/2015	0
Heures Creuses	0
Filer	
Heures Pleines Eté du 01/09/2015 au 31/08/2015	137
Heures Creuses Eté du 01/09/2015 au 31/08/2015	164

Évolution de votre consommation en kWh



TVA et
abonnements
à vos tarifs

Electricité : consommations et abonnements

Electricité Heures Pleines Eté	du 01/09/2015 au 01/09/2015
Electricité Heures Creuses Eté	du 01/09/2015 au 01/09/2015
Total Electricité : consommations et abonnements (HT)	
Total consommations facturées	

Quantité	Prix unitaire	Montant HT (€)
29 324 kWh	4,000 c€/kWh	1 173,00
21 524 kWh	3,251 c€/kWh	699,75
50 825 kWh		2 872,74

Utilisation du réseau de distribution électricité et prestations techniques

Composante de gestion - Reprise	du 01/09/2015 au 09/09/2015
Composante de gestion - Echu	du 01/09/2015 au 01/09/2015
Composante de gestion - Echec	du 01/09/2015 au 09/09/2015
Composante de comptage - Reprise	du 01/09/2015 au 09/09/2015
Composante de comptage - Echu	du 01/09/2015 au 01/09/2015
Composante de comptage - Echec	du 01/09/2015 au 09/09/2015
Composante de soutirage fixe - Reprise	du 01/09/2015 au 09/09/2015
Composante de soutirage fixe - Echu	du 01/09/2015 au 01/09/2015
Composante de soutirage fixe - Echec	du 01/09/2015 au 09/09/2015
Composante de soutirage	du 01/09/2015 au 01/09/2015
Composante de soutirage	du 01/09/2015 au 01/09/2015
Déplacement quadratique	du 01/09/2015 au 01/09/2015
Total Utilisation du réseau de distribution électricité et prestations techniques (HT)	

PS pondérée

Période : O-HOE

Période : O-HPE

Période : O-HPE

Quantité	Prix unitaire	Montant HT (€)
31,000 c/j	18,88 c€/c/j	5,87
30,000 c/j	18,88 c€/c/j	5,67
31,000 p/j	140,62 c€/p/j	43,59
30,000 p/j	140,62 c€/p/j	42,19
100 kW		-124,99
5115,000 kW	2,53 c€/kW	129,15
4990,000 kW	2,53 c€/kW	124,99
21524,000 kWh	0,07 c€/kWh	150,67
25004,000 kWh	1,31 c€/kWh	327,65
0,500 kW	224,00 c€/kW	112,00
		880,27

Taxes et contributions

Contribution au Service Public de l'Electricité	du 01/09/2015 au 01/09/2015
---	-----------------------------

Assiette	Prix unitaire	Montant (€)
60 825 kWh	1,950 c€/kWh	1 196,10



FIN DES TARIFS RÉGULÉS JAUNES & VERTS

DIRECTION COMMERCE
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



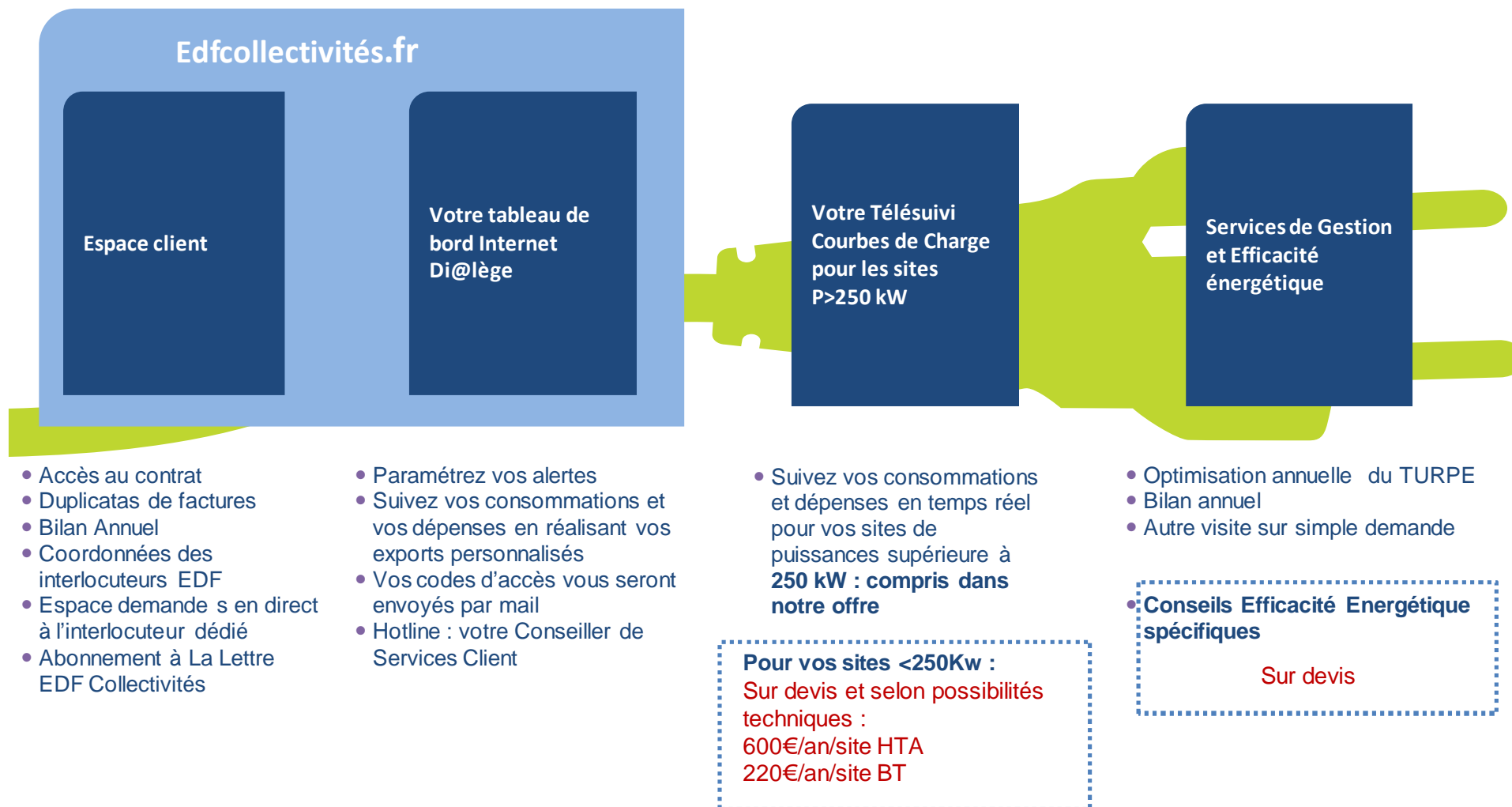
Réunion de lancement SDE 07
du 11 décembre 2015

Les services et
accompagnement associés



LES SERVICES A MA DISPOSITION

SERVICES POUR TOUS



NOTRE ENGAGEMENT

- DÉBUT JANVIER** → Bascule à iso-turpe
- T1 2016** → Etude d'optimisation du TURPE
- FIN T1 2016** → Envoi des fichiers aux membres avec les propositions d'optimisations
à retourner signé pour acceptation
- DÉBUT T2 2016** → Demande d'optimisation du TURPE à Erdf si accord du membre
→ Point d'avancement des optimisations réalisées auprès
du SDE07 et de chacun des membres

Pendant cette phase, le responsable commercial dédié à chaque membre est disponible si besoin

NOS SERVICES

■ Réseau électrique

- Avis sur la conformité des installations (y-compris poste de livraison)
- Conseil sur l'aménagement du réseau électrique intérieur (extension structures, régime de neutre, plan de protections...)
- Analyse de dysfonctionnements (déclenchements intempestifs...)
- Mesures de la qualité de la tension
- Cartographie de l'énergie et mesure des talons de puissances électriques
- Accompagnement auprès du distributeur pour les accès au réseau public
- Etc.



■ Maîtrise de la Demande en Énergie (MDE)

- Thermographie, isolation du bâti, analyse du patrimoine avec ratios comparatifs, études, etc...
- Télésuivi courbe de charge

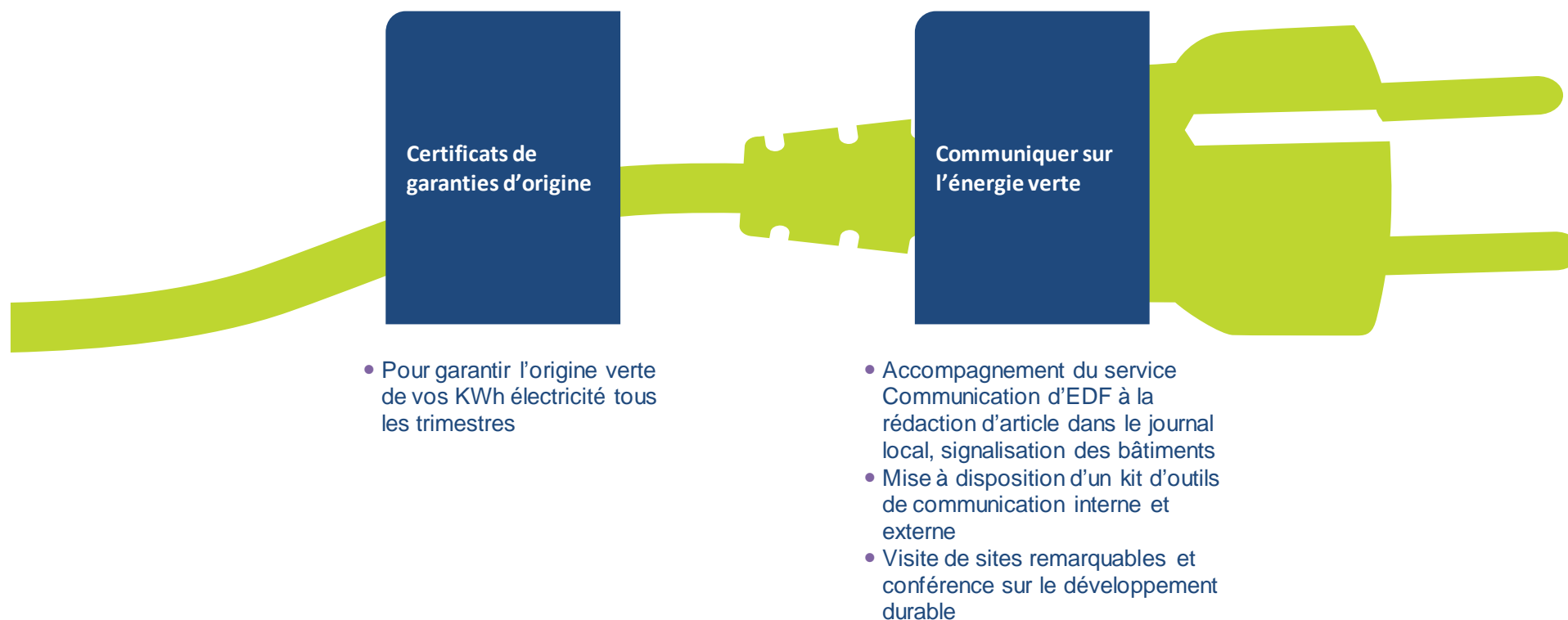
■ ENR Energie Renouvelable

- Analyse de potentiel
- Photovoltaïque
- Eolien
- Biomasse
- Méthanisation

■ Mobilité Electrique

LES SERVICES A MA DISPOSITION

SI VOUS AVEZ CHOISI L'ÉNERGIE VERTE (100% ÉNERGIE VERTE)



SUPPORTS DE COMMUNICATION DU CONTRAT ÉNERGIE RENOUVELABLE

Un coffret de communication est envoyé au client après sa souscription.

Il contient des outils pour valoriser son engagement responsable auprès de ses clients, partenaires et salariés. Il comprend:

Un dépliant pédagogique pour lui permettre de:

- Comprendre le fonctionnement d'une offre d'électricité renouvelable
- Parler de son engagement responsable
- S'inspirer d'idées d'utilisation des différents supports de communication.

Trois stickers de couleurs, de taille et d'usage différents:

- Un autocollant pour sa vitrine
- Un macaron pour son comptoir
- Un stickers pour son véhicule

Un certificat lui permettant de prouver son engagement.

Une clé USB reprenant ces différents éléments au format numérique avec en plus:

- Des bannières web
- Des modèles d'identifiants à mettre sur un devis ou une facture, pour communiquer au quotidien.



FIN DES TARIFS RÉGULÉS JAUNES & VERTS

DIRECTION COMMERCE
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



Réunion de lancement SDE 07
du 11 décembre 2015

En synthèse



PASSAGE OFFRE HISTORIQUE

Offre de marché : Les étapes clés

Confirmation périmètre
réalisé par e-mail auprès de
chacun des membres
Semaine 47

**DÉBUT
DÉCEMBRE
2015**

- Demande de passage en offre de marché des sites au tarif réglementé de vente auprès d'ERDF,

**01
JANVIER
2016**

- Bascule du tarif réglementé de vente vers l'offre de marché
- Émission des factures de résiliation des contrats en tarif réglementé selon données de consommations communiquées par ERDF qu'enverra EDF à chaque membre


**FÉVRIER
2016**

- Émission des premières factures en offre de marché

SYNTHESE

En CONCLUSION...

EDF, 1^{er} fournisseur du SDE07
met à votre disposition :



Une
ÉQUIPE DÉDIÉE,
expérimentée
et dynamique

qui mettra
en œuvre un
DISPOSITIF
ÉPROUVÉ

afin de
garantir une
BASCULE
RÉUSSIE
au 1^{er} Janvier 2016

et d'assurer une
RELATION CLIENT
de qualité pendant
toute la période
du contrat



FIN DES TARIFS RÉGULÉS JAUNES & VERTS

DIRECTION COMMERCE
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



Réunion de lancement SDE 07
du 11 décembre 2015

MERCI



ANNEXES



Relations avec LE GRD : ERDF

3 missions phares pour une meilleure satisfaction de nos clients sur les demandes en lien avec les opérateurs de réseau.

- Animation des relations avec les opérateurs de réseaux :
 - Mise en place de thématiques techniques pour optimiser le fonctionnement et la coordination avec les opérateurs,
 - Interlocuteur reconnu par ERDF pour les dossiers clients qui nécessitent une intervention urgente du Fournisseur EDF
- Traitement des demandes techniques complexes :
 - Appui des opérationnels pour traiter des demandes clients qui « sortent » du circuit traditionnel de traitement avec les opérateurs de réseaux.
 - Expertise de niveau 2 auprès des opérationnels pour les accompagner dans la formalisation d'une demande client auprès des opérateurs.
- Professionnalisation de vos interlocuteurs privilégiés EDF :
 - Identification des besoins de montée en compétences des salariés sur les techniques électricité et gaz ainsi que sur la connaissance des procédures avec les opérateurs,
 - Mise en place de formations adaptées aux besoins des conseillers et commerciaux,
 - Animation et formation d'une expertise premier niveau au sein des équipes opérationnelles.

Rappel : catalogue des prestations d'eRDF

1/3

Mise en service/résiliation	Délai	Prix euros HT
Mise en service suite raccordement nouveau	5 à 10 j ouvrés	157,02
Mise en service sur raccordement existant	5 j ouvrés	100,5
Résiliation sans suppression du raccordement	5 j ouvrés	119,33

Rappel : catalogue des prestations d'eRDF

2/3

Prestations liées à une modification contractuelles ou de comptage	Délai	Prix euros HT
Modification de Formule Tarifaire d'Acheminement (HTA et BT>36 kVA)	J à J+30 calendaires	25 156 390
Modification de puissance souscrite (HTA et BT> 36 kVA)	J à J+30 calendaires	25 à 390
Modification du dispositif de comptage sans impact sur la formule tarifaire d'acheminement ou sur la puissance souscrite (HTA et BT>36 kVA)	10 j ouvrés	99 ou 390

Rappel : catalogue des prestations d'eRDF

3/3

Raccordement et modification de raccordement	Délai	Prix euros HT
Raccordement provisoire pour une durée > 28 jours	10 j ouvrés à 3 mois	Barème GRD
Raccordement provisoire pour une durée ≤ 28 jours	10 j ouvrés à 3 mois	Barème GRD

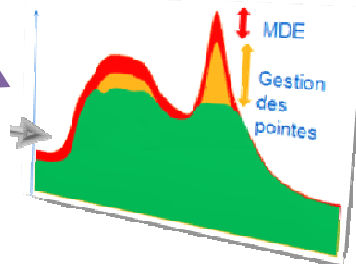
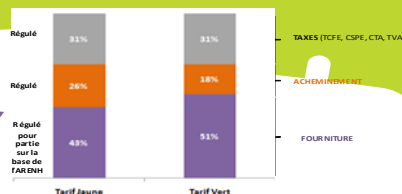
Intervention pour impayé ou manquement contractuel		
Intervention pour impayé ou manquement contractuel et rétablissement	10 j ouvrés	116,56 136,54

Mon budget de fourniture d'électricité

LE VOLUME : OPTIMISER SA CONSOMMATION EST UN LEVIER ESSENTIEL
POUR RÉDUIRE SA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ.

Facture énergétique
=
Prix unitaire
(C€/kWh)
x
Quantité (en kWh)

DECOMPOSITION DU MONTANT D'UNE FACTURE D'ÉLECTRICITÉ TTC
EN FONCTION DE LA PUISSANCE



Les services comme
vecteur essentiel de
la compétitivité
économique du
contrat sur la durée.