



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

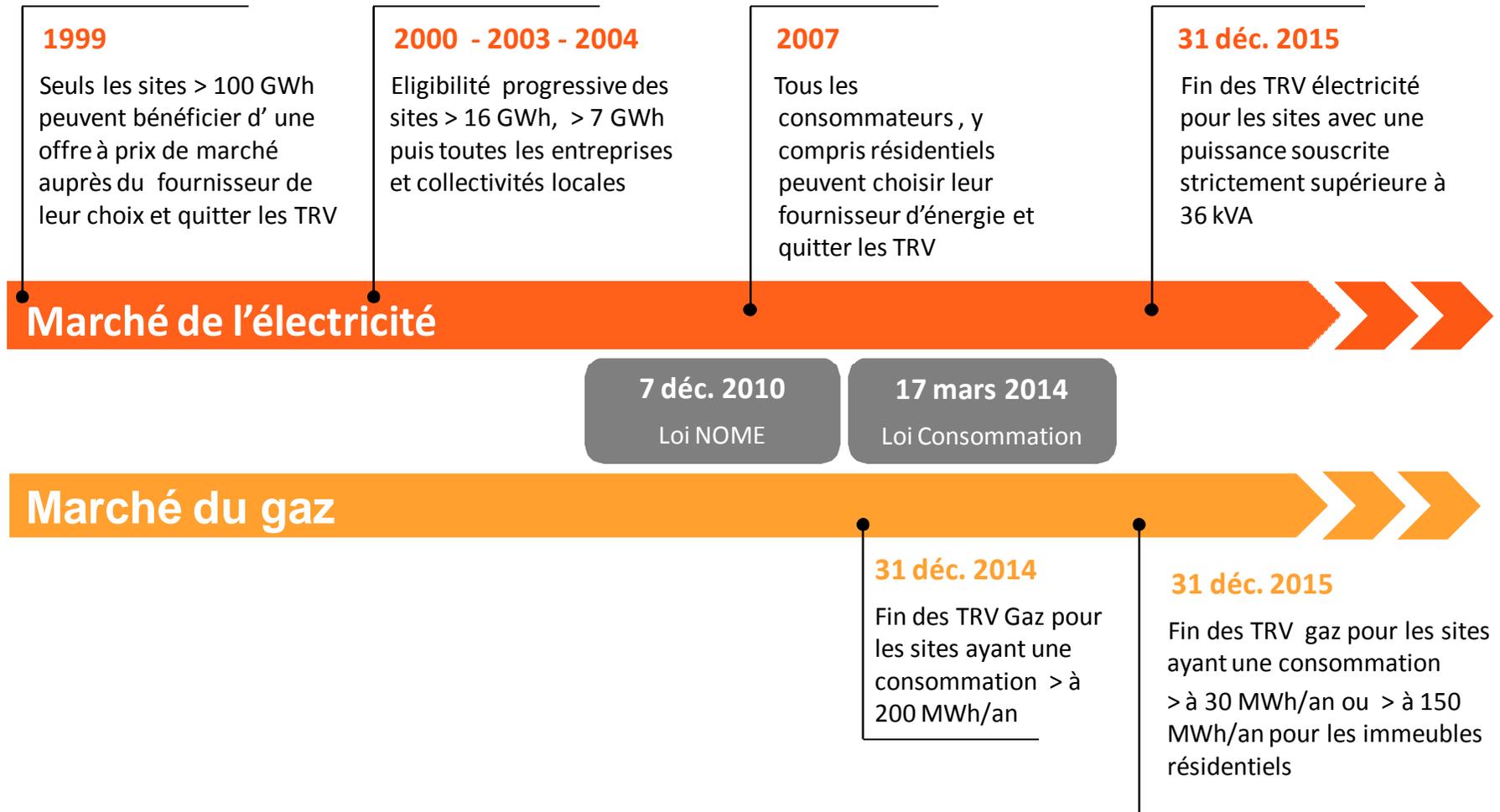
1. Présentation du contenu du marché
 - Les caractéristiques du marché
 - Une équipe commerciale dédiée
 - Vos interlocuteurs, leur rôle durant la vie contrat

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)

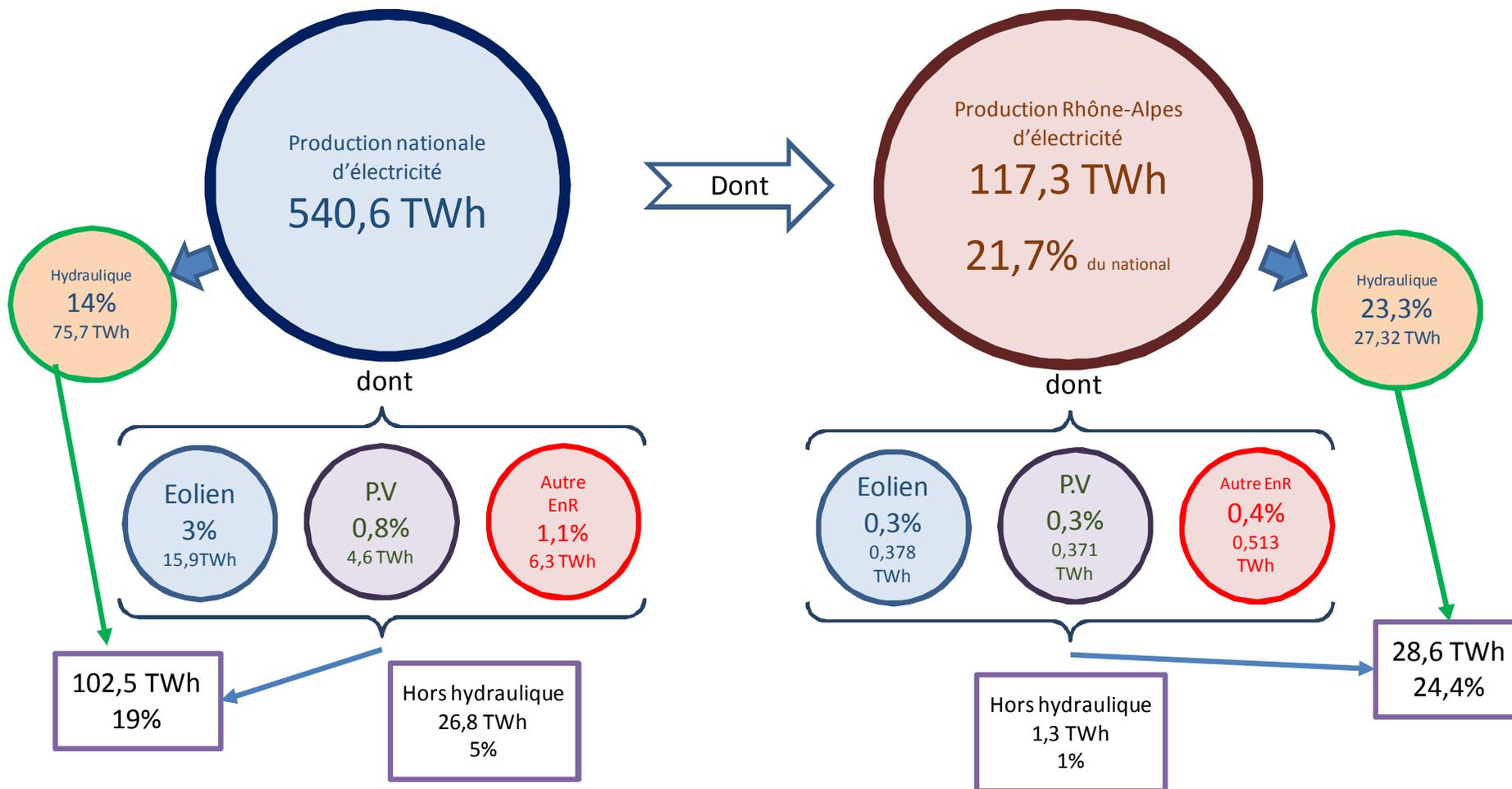
LES CHIFFRES CLES 2014 :

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 **dotations 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.





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 BERRUYER



**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

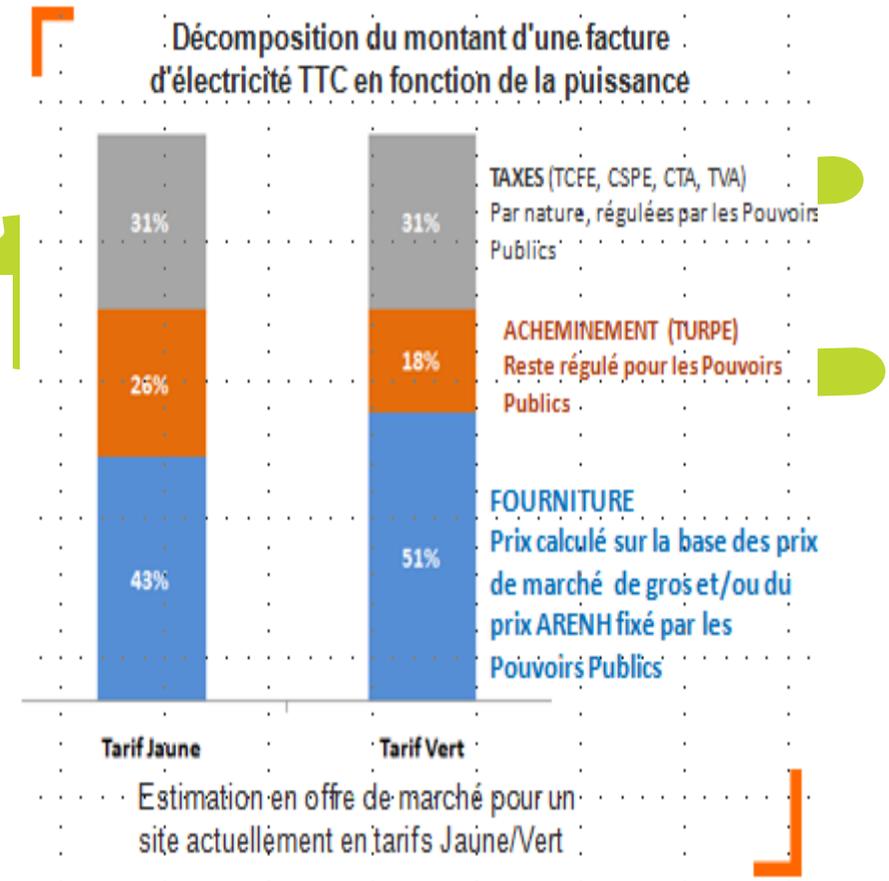


Mon budget de fourniture d'électricité

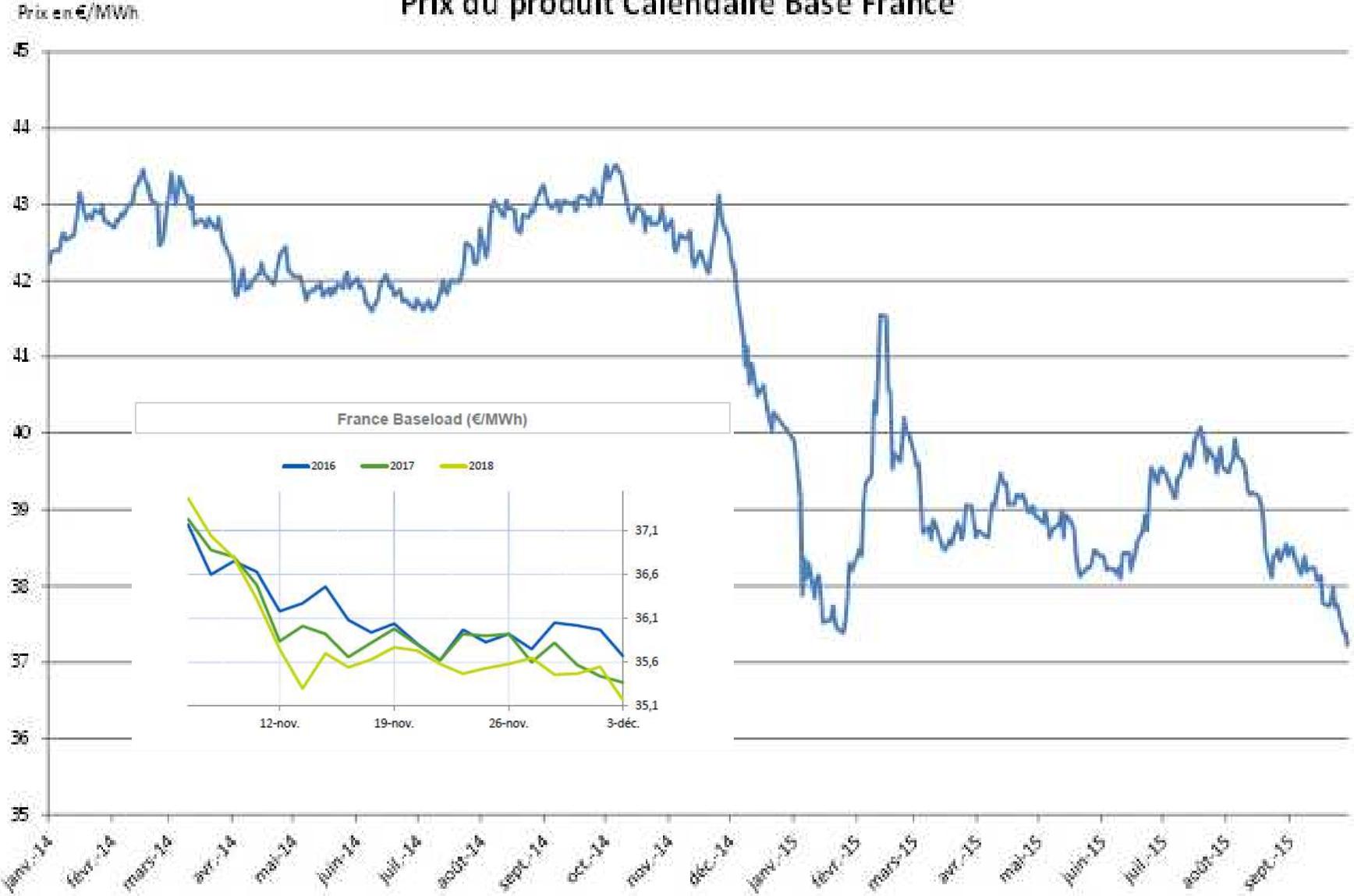
LES POINTS CLÉS

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



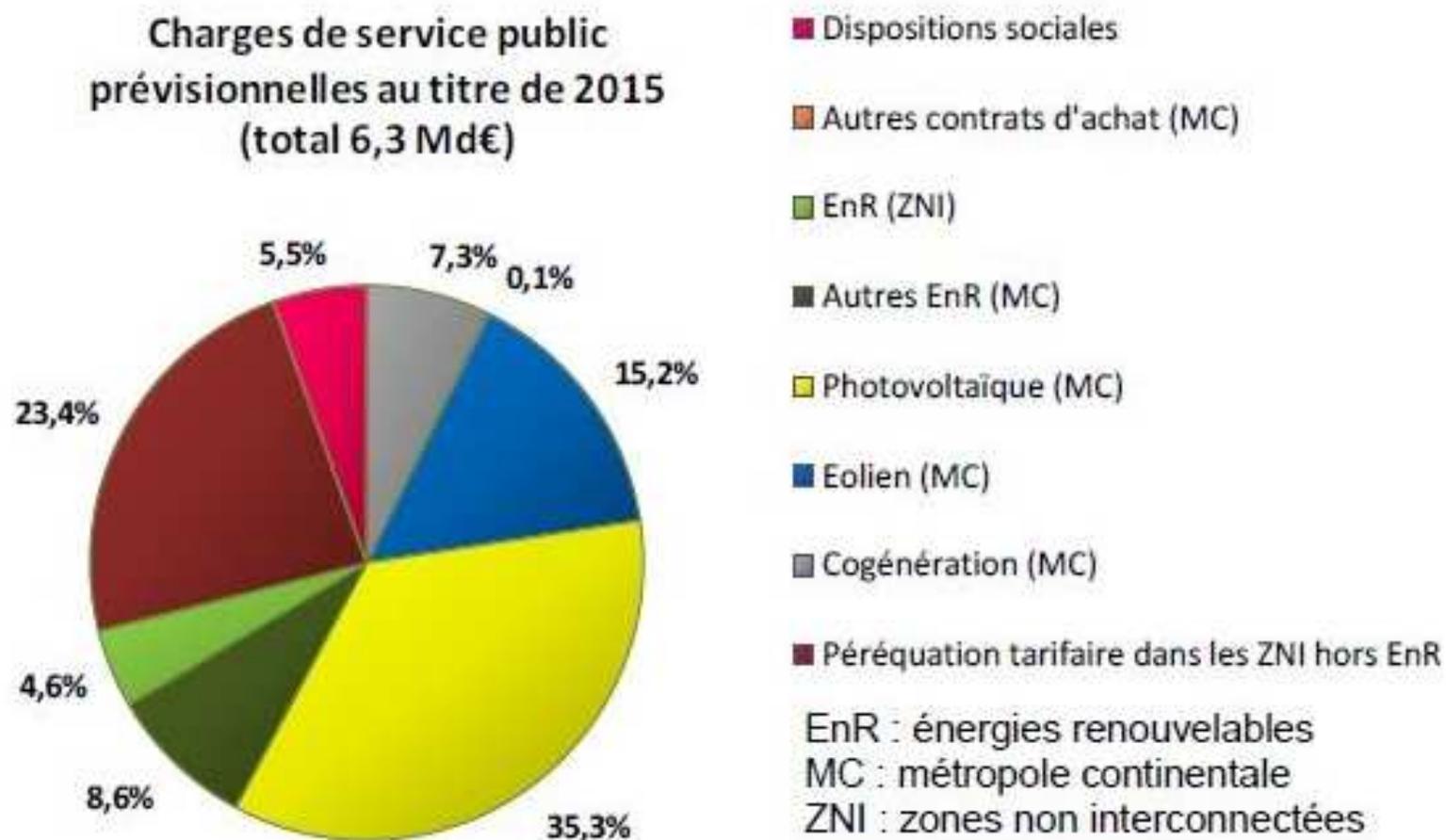
Prix du produit Calendaire Base France



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

2 / 4

Document à conserver 10 ans

1

Facture 00000000000 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
<i>TVA payée sur les débits</i>		
TVA	Assiette	
TVA à 20,00%	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 : XXXXXXXXX

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 : 0000000000000		

Tél. départage électricité : 0 811 010 211 *

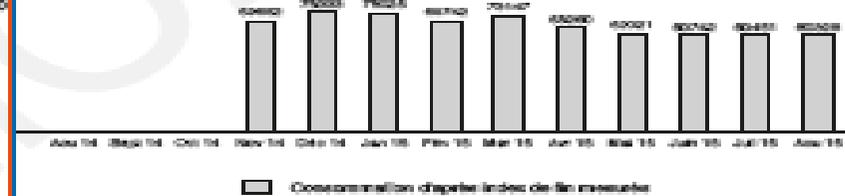
Données comptage
Identifiant de comptage : 00000000
Puissance Per : 1,300 kW Perles Joule : 1,010
Type de compteur : Interface Clientèle Evoluée
Puissance souscrite actuelle (kW ou kVA) : 100

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

Période	Index de début	Index de fin
Pointe	58200 le 01/09/2015	14090 le 31/08/2015
Heures pleines	429205 le 01/09/2015	433270 le 31/08/2015
Heures creuses	344847 le 01/09/2015	347011 le 31/08/2015

Période	Valeur atteinte (en kWh)
Pointe	0
Heures Pleines	0
Heures Creuses	0
Filer	0
Heures Pleines Et	172
Heures Creuses Et	164

Évolution de votre consommation en kWh



TVA et abattements sur taxes

Électricité : consommations et abonnements	Quantité	Prix unitaire	Montant HT (€)
Électricité Heures Pleines Et	29 324 kWh	4,000 c€/kWh	1 173,36
Électricité Heures Creuses Et	21 524 kWh	3,251 c€/kWh	699,75
Total Electricité : consommations et abonnements (HT)	50 828 kWh		2 873,14
Total consommations facturées			

Utilisation du réseau de distribution électricité et prestations techniques	Montant HT (€)
Composante de gestion - Reprise	-5,67
Composante de gestion - Echu	5,65
Composante de gestion - Echir	5,67
Composante de comptage - Reprise	-42,19
Composante de comptage - Echu	43,59
Composante de comptage - Echir	-42,19
Composante de soutirage fixe - Reprise	-124,99
Composante de soutirage fixe - Echu	124,15
Composante de soutirage fixe - Echir	124,99
Composante de soutirage	157,26
Composante de soutirage	514,66
Déplacement quadratique	5,54
Total Utilisation du réseau de distribution électricité et prestations techniques (HT)	890,27

Taxes et contributions	Assiette	Prix unitaire	Montant (€)
Contribution au Service Public de l'Electricité	50 828 kWh	1,250 c€/kWh	1 166,15



FIN DES TARIFS RÉGULÉS JAUNES & VERTS

DIRECTION COMMERCE
RHÔNE-ALPES AUVERGNE



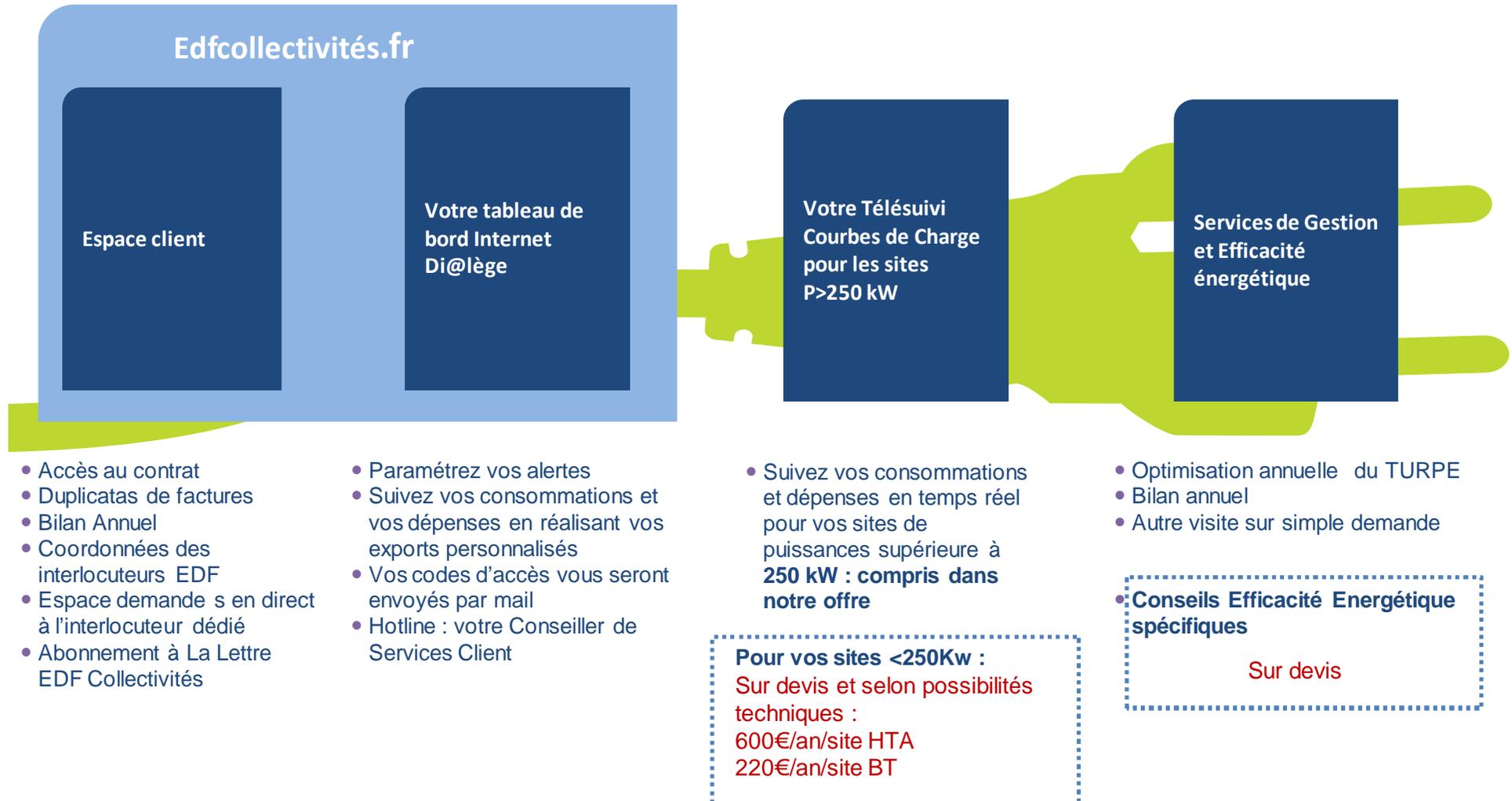
Réunion de lancement SDE 07
du 11 décembre 2015

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)



- Pour garantir l'origine verte de vos KWh électricité tous les trimestres

- Accompagnement du service Communication d'EDF à la rédaction d'article dans le journal local, signalisation des bâtiments
- Mise à disposition d'un kit d'outils de communication interne et externe
- Visite de sites remarquables et conférence sur le développement durable

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



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

- 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

- 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

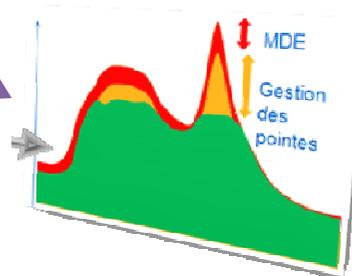
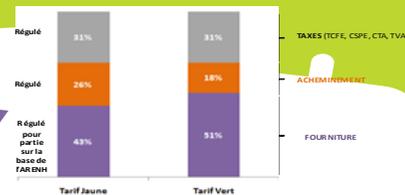
Raccordement et modification de raccordement	Délai	Prix euros HT
Raccordement provisoire pour une durée > 28 jours	10 j ouvrés à 3 mois	Barème GRD
Raccordement provisoire pour une durée ≤ 28 jours	10 j ouvrés à 3 mois	Barème GRD
Intervention pour impayé ou manquement contractuel		
Intervention pour impayé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