

Compte-
Rendu
d'Activité
2015

**SYNDICAT DÉPARTEMENTAL
D'ÉNERGIES DE L'ARDÈCHE**



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.....85

- 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.....133

- 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 Syndicat Départemental d'Energies de l'Ardèche constitue un actif industriel incontournable, au cœur de la transition énergétique et du développement du territoire Ardéchois.

Modernisation et fiabilisation du réseau, qualité de fourniture, forte évolution des attentes des utilisateurs du réseau et des collectivités, bon niveau d'investissement ... :l'année 2015 a également été marquée, tant au plan national qu'en région Rhône-Alpes Bourgogne et sur l'Ardèche, par :

- **le travail conjoint mené avec le SDE07 sur la déclinaison du décret relatif aux aides à l'électrification rurale (ER), ainsi que sur l'inventaire ER-FACE.**
- **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 et de tous les acteurs de l'énergie.
- le déploiement industriel des compteurs Linky, lancé le 1^{er} décembre 2015, afin de remplacer 90% des anciens compteurs dans 35 millions de foyers d'ici 2021. **En région Rhône-Alpes Bourgogne, la pose des nouveaux compteurs Linky générera quelques 600 emplois entre 2016 et 2021.** Les premiers compteurs Linky sur l'Ardèche seront posés en 2018.



Jeanine DOPPEL
Directrice Territoriale
Drôme Ardèche

La transition énergétique impose la transformation du réseau de distribution en **un réseau intelligent**. C'est tout l'enjeu des **smart grids** qu'ERDF développe, en lien avec ses partenaires et les collectivités concédantes et territoriales, depuis 2009.

A cet égard, la région reste une place forte des smart grids, tant dans les métropoles qu'en zone rurale, via les centrales villageoises. 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.

Ces réalisations témoignent de **la force de notre ancrage**. ERDF est l'entreprise des territoires, dans toutes leurs composantes et leur diversité : métropoles, autorités concédantes, 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 votre syndicat, ERDF les relèvera avec enthousiasme, exigence et détermination.

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 (LTECV) 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
Jeanine DOPPEL	Directrice Territoriale	04 75 79 60 00	jeanine.doppel@erdf.fr
Thierry POTTIER	Adjoint Dir Territorial	04 75 79 61 00	thierry.pottier@erdf.fr
Laurent BONNAURE	Interlocuteur Collectivités Locales	04 75 79 63 75	laurent.bonnaure@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
Pascale MARION	Directeur Développement Territorial - Drôme Ardèche	04 75 75 93 73 06 72 86 80 76	pascale.marion@edf.fr
Michel BERCHER	Référent Concession	04 69 65 60 46 06 08 40 52 96	michel.bercher@edf.fr

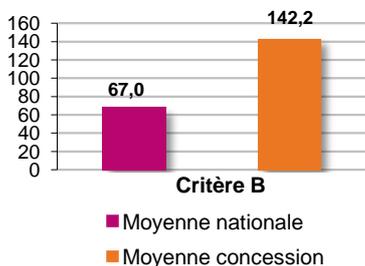


Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

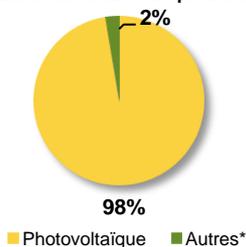
La qualité de desserte

Critère B
hors RTE (en min)

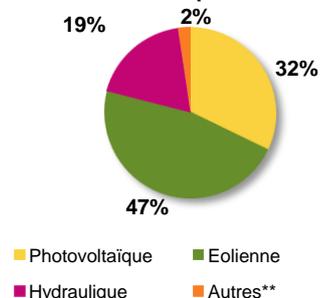
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs

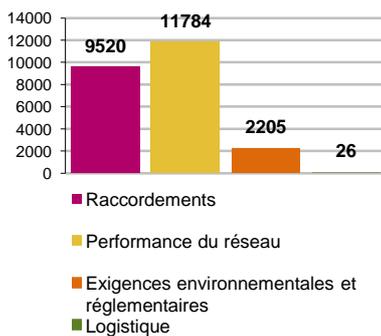


* producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse

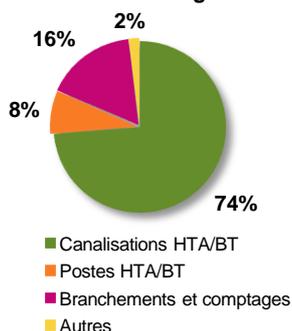
** Cogénération, biomasse...

Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)

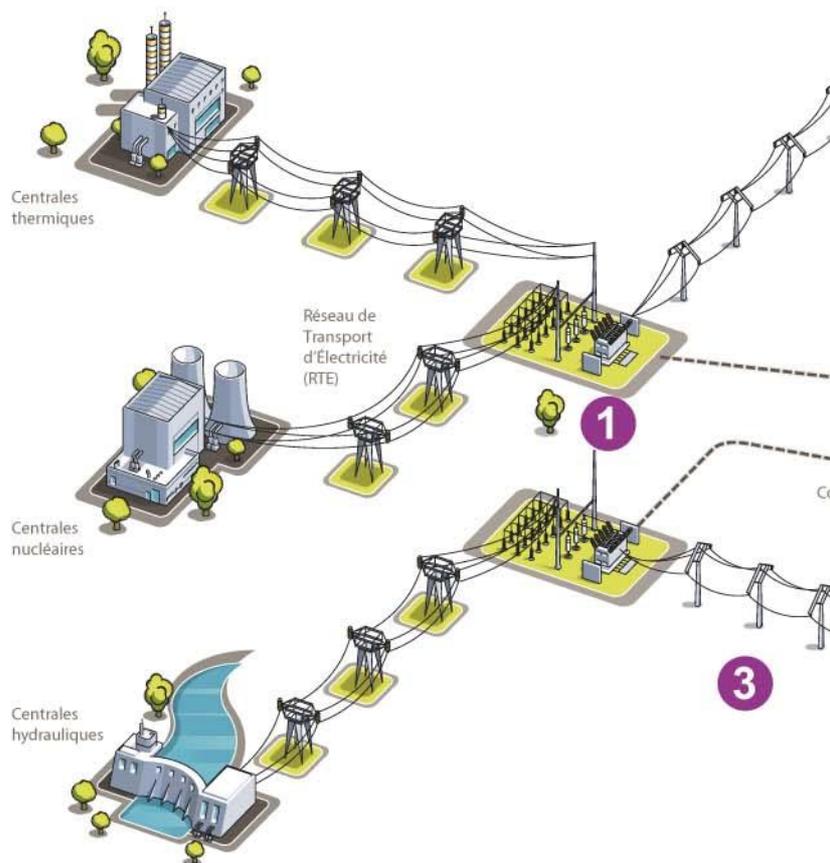


Valeur nette comptable des ouvrages



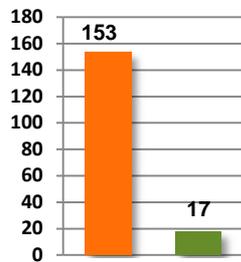
CHIFFRES CLÉS CONCERNANT LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

1	16	Postes sources
2	3 714	Installations de production
3	5 410	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
4	6 467	Postes de transformation HTA / BT
5	8 163	km de réseau Basse Tension (BT)
6	212 435	Points de livraison



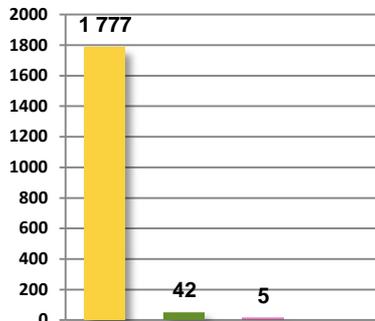
LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



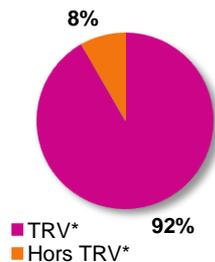
- Raccordements sans adaptation de réseau
- Raccordements avec adaptation de réseau

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



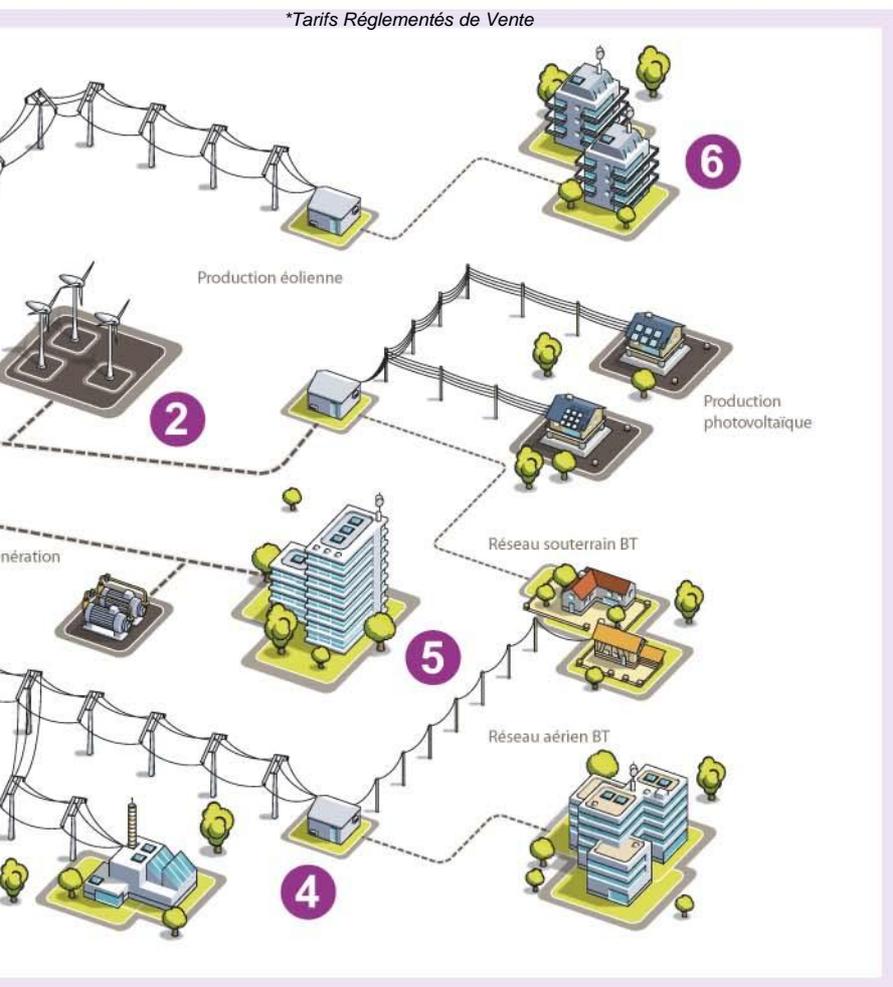
- En BT et de puissance ≤ 36 kVA
- En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- En HTA

Répartition du nombre de consommateurs



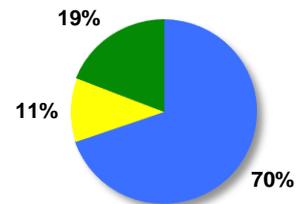
- TRV*
- Hors TRV*

*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



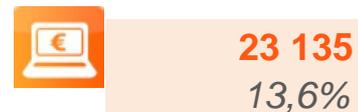
Résiliations dans l'année
Tarif Bleu Résidentiel



Nombre de clients mensualisés
Tarif Bleu Résidentiel



Nombre de clients bénéficiant
de la facturation électronique
Tarif Bleu Résidentiel



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	3 714	187 493
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	3 624	60 272
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	20	87 989
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	68	ICS
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	2	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	210 616	212 435	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	1 828 104 938	1 867 988 067	2,2%
Recettes d'acheminement (en €)	67 925 051	69 111 157	1,7%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	208 281	210 078	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	1 099 070 059	1 129 072 131	2,7%
Recettes d'acheminement (en €)	49 883 724	50 884 641	2,0%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 753	1 776	1,3%
Énergie acheminée (en kWh)	194 499 248	205 375 673	5,6%
Recettes d'acheminement (en €)	7 917 398	8 289 435	4,7%

Total des clients HTA	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	582	581	-0,2%
Énergie acheminée (en kWh)	534 535 631	533 540 263	-0,2%
Recettes d'acheminement (en €)	10 123 928	9 937 082	-1,8%

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	197 972	193 486	-2,3%
Énergie vendue (en kWh)	1 573 282 645	1 464 037 194	-6,9%
Recettes (en €)	142 894 161	137 599 631	-3,7%

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	195 795	192 283	-1,8%
Énergie facturée (en kWh)	1 027 050 231	1 021 206 575	-0,6%
Recettes (en €)	102 156 918	103 331 707	1,1%

Tarif Jaune	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 625	894	-45,0%
Énergie facturée (en kWh)	184 031 468	163 895 554	-10,9%
Recettes (en €)	16 770 949	15 083 583	-10,1%

Tarif Vert	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	552	309	-44,0%
Énergie facturée (en kWh)	362 200 946	278 935 065	-23,0%
Recettes (en €)	23 966 294	19 184 329	-20,0%

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	22
A.1.3 Le respect de l'environnement et de la biodiversité.....	25
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité.....	28
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF.....	28
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015.....	32
A.2.3 Perspectives et enjeux	38
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	51
A.3.5 Perspectives et enjeux	52
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	53
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	53
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	63
A.4.3 Les flux financiers de la concession	69
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

Du 19 au 23 janvier, un épisode de neige collante nécessite le déclenchement du plan de gestion de crise et la mobilisation de 50 agents en renfort des départements voisins. Tous les clients sont réalimentés le 23 janvier en fin d'après midi.



Dans la nuit du 4 au 5 mars 2015, des vents très violents, supérieurs à 100 km/h, provoquent une vingtaine de pannes simultanées.

Au plus fort de l'évènement, 6 000 clients sont privés d'électricité (3000 en Ardèche et 3000 en Drôme)

Avec les équipes d'ERDF Loire en renfort, l'ensemble des ressources mobilisées, soit 120 personnes sur le terrain, permettent de réalimenter la totalité des clients en moins de 48h.



Le 17 avril 2015, ERDF et le SDE07 signent les conventions article 8 pour la période 2015 2017 et l'avenant au cahier des charges lié au décret FACE.

A cette occasion, l'ensemble des membres du bureau du Syndicat visitent l'agence de conduite régionale (ACR) qui est un outil essentiel pour la conduite des réseaux de distribution en Drôme Ardèche



Le 1^{er} juin 2015, le Syndicat de l'Ardèche fête ses 50 ans d'existence. Philippe MONLOUBOU répond à l'invitation du Président GENEST.



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

Le 13 et 14 septembre 2015 un épisode d'orages et de pluies cévenoles mobilise 50 agents sur le terrain. Les 3000 clients privés d'électricité (2000 Ardèche et 1000 en Drôme) sont réalimentés dans la journée.



L'accompagnement des projets de territoire

Le 15 septembre 2015, ERDF réaffirme son engagement aux côtés d'ADN en signant une convention cadre pour accompagner le développement de la fibre ou son enfouissement lors des travaux de structure HTA.

Relations de proximité avec les collectivités locales

Le 15 octobre 2015, ERDF Drôme Ardèche participe au salon des Maires de l'Ardèche. Cet événement est l'occasion de marquer l'engagement aux côtés du Syndicat et de l'ensemble des maires du Département pour accompagner leurs projets.



Autres actions de partenariat et de mécénat ou parrainage

ERDF et le handicap

Toutes les actions pour la lutte contre le handicap ou pour promouvoir l'insertion des handicapés ont été poursuivies en 2015.

On peut citer par exemple le partenariat pour l'organisation de la course nationale de « fauteuils tous terrains » de Valdrôme ou encore la signature d'une nouvelle convention avec le comité Handisports.



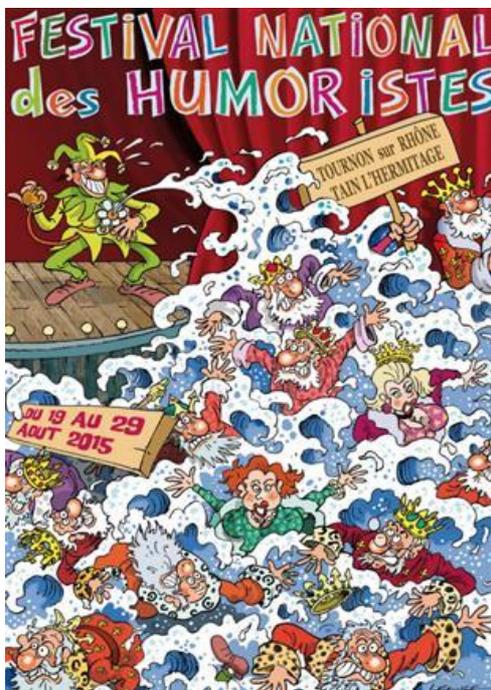
ERDF et le Tour de France

ERDFrenouvelle en 2015 son partenariat avec le Tour de France, accompagnant ainsi autour d'événements festifs et conviviaux l'arrivée du Tour à Valence ou encore le passage des coureurs au village étape installé à Flaviac.



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

Dans la semaine du 24 au 21 août, ERDF Drôme Ardèche renouvelle un partenariat de longue date avec le festival des Humoristes de Tain Tournon, marquant ainsi son soutien à une réussite culturelle locale qui est également sur chaque soirée l'occasion de moments conviviaux avec les élus et partenaires d'ERDF



En décembre 2015, ERDF Drôme Ardèche est présent aux côtés de France Bleu pour promouvoir l'opération « Sapins bleus » et ainsi contribuer à offrir un Noël magique aux enfants malades hospitalisés dans le département.

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques de distribution publique, ERDF déploie des actions de communication, de formation et de sensibilisation ciblées, en partenariat avec les services de l'État, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs en s'appuyant notamment sur les ressources et réseaux locaux.

Les actions de sensibilisation en direction des personnes pouvant exercer une activité professionnelle ou de loisirs à proximité des installations électriques se sont poursuivies en 2015.



Prudence sous les lignes, une campagne de sensibilisation menée en partenariat avec RTE

Du 9 au 11 octobre 2015, ERDF Drôme Ardèche est présent au travers d'un stand sur la fête de la science à Valence, permettant ainsi de sensibiliser de très nombreux scolaires aux messages de « Prudence » et de prévention



La contribution à l'économie locale

ERDF, un employeur de premier plan

Le 12 octobre 2015 ERDF Drôme Ardèche participe au salon de l'emploi à Guilherand Granges, afin de renseigner les demandeurs d'emploi sur les métiers de la distribution et les offres disponibles.

Localement 31 salariés nouveaux ont été embauchés sur les différents sites d'ERDF en Drôme Ardèche.

ERDF reste ainsi un des principaux employeurs sur les 2 départements.



ERDF, un acteur économique majeur

Par ses investissements et les dépenses de fonctionnement, ce sont chaque année 60 millions d'Euros qui sont injectés directement dans l'économie de la Drôme et de l'Ardèche.

Ces investissements génèrent plus de 100 millions de retombées économiques sur le département, bénéficiant en priorité aux entreprises locales, comme par exemple Rampa, Gianmatéo, Eiffage ou encore Cegelec, mais également à l'ensemble des secteurs économiques du territoire.

Par ailleurs, ERDF Drôme Ardèche a poursuivi en 2015 des actions visant à marquer son implication, en dehors du domaine financier, dans le tissu économique local.

Les perspectives et enjeux pour 2016

En 2016 ERDF poursuivra sur Drôme Ardèche à la fois une politique ambitieuse d'investissements dans les réseaux et les postes sources, une forte implication au quotidien aux côtés des collectivités locales, des autorités concédantes et acteurs du territoire, mais également un effort volontariste pour améliorer la satisfaction des clients.

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.

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

Le **12 juin** à Nice, ERDF et le Mouvement Européen - France ont organisé, dans le cadre de leur partenariat, une conférence internationale sur le thème « Les réseaux du futur, le futur des réseaux », rassemblant de nombreuses parties prenantes du monde de l'énergie tant au niveau national, européen, qu'international. Au cours de celle-ci, ont été abordés des thèmes majeurs tels que « l'accompagnement de la transition énergétique » ou « le passage des démonstrateurs smart grids à leur industrialisation ». Une visite du projet smart grid du quartier solaire intelligent « Nice Grid » a illustré les débats.

Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1^{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.

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

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

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

Le déploiement industriel des compteurs Linky a démarré le 1^{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.

Les perspectives et enjeux pour 2016

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

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

Tours accueille le 36^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 à compter de l'exercice 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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2014	2015
En agglomération	91 %	95 %
Hors agglomération	85 %	89 %
En zone classée		
Total	88 %	91 %

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

La convention 2015-2017 fixe une participation annuelle d'ERDF de 450k€ pour les travaux d'enfouissement réalisés par le SDE07.

En 2015, la participation d'ERDF a concerné les communes de Salavas, Viviers, Vogue, Cros de Georand, Saint Jean de Muzols, Saint Julien Labrousse, Saint Alban Auriolles, Lachapelle sous Chaneac, Guilherand Granges, Chauzon, Laboule, Cornas.

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

Dans le domaine de l'élagage, des techniques innovantes ont été expérimentées en 2015 sur Drôme Ardèche. On citera par exemple l'utilisation d'une machine équipée d'une scie circulaire au bout d'un bras télescopique de 22 mètres permettant non seulement un gain d'efficacité, mais également la réalisation de chantiers plus propres (diminution temps d'intervention) et ayant un moindre impact.



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

Pour les travaux souterrains, l'utilisation de la trancheuse a été accrue afin de diminuer l'impact environnemental des travaux et également la durée des chantiers, bénéficiant ainsi aux riverains concernés.



Début novembre, ce sont plus de 530 kms de réseaux qui ont été scrutés en un temps record à l'aide d'un hélicoptère afin de repérer les anomalies sur le réseau HTA.

Cette technique innovante vise à plus d'efficacité dans les recherches, mais permet également de diminuer l'impact car inspecter ces centaines de kms dans un mode classique nécessite en effet des déplacements importants compte tenu des difficultés d'accès.



Enfin ERDF Drôme Ardèche a poursuivi en 2015 des actions en partenariat avec la LPO (Ligue de Protection des oiseaux) pour contribuer à protéger les espèces en voie d'extinction, notamment l'aigle de Bonelli, et les vautours fauves.



Pose de dispositifs pour prévenir l'électrisation des oiseaux

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

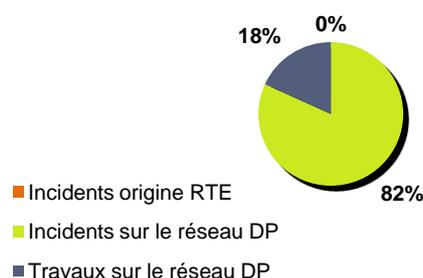
L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2015, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

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	181,4	142,2	-22%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ²	154,1	139,3	-10%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,1	0,0	-
Dont incident sur le réseau de distribution publique	131,1	114,3	-13%
Dont incident poste source	6,7	0,9	-86%
Dont incident réseau HTA	113,0	102,3	-10%
Dont incident réseau BT	11,4	11,1	-2%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	22,9	24,9	9%

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



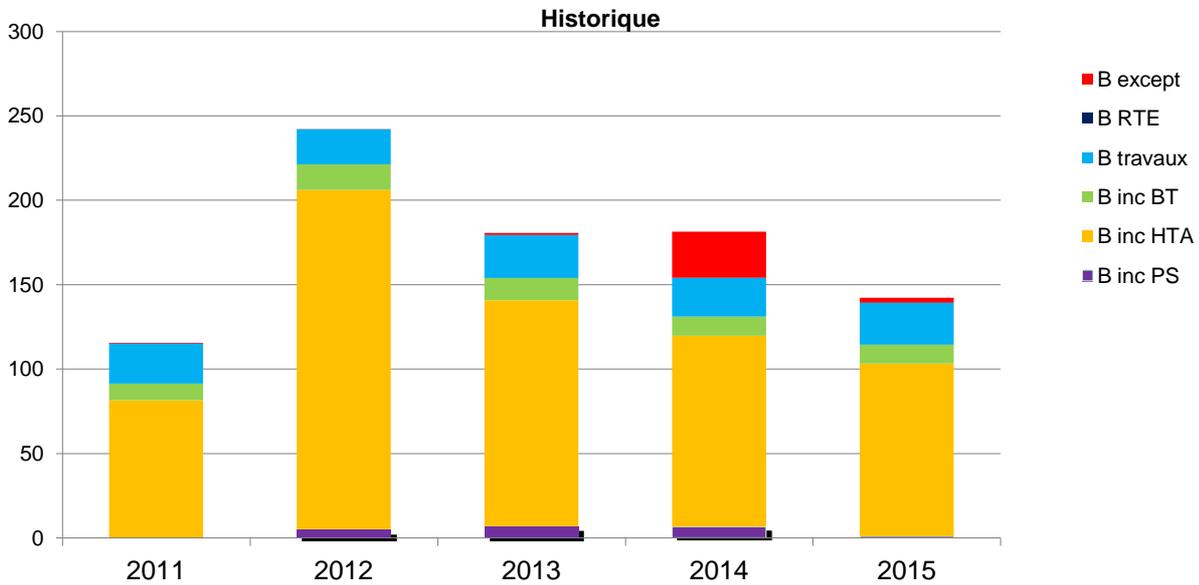
Reflet historique de la continuité d'alimentation des clients, le critère B est en nette amélioration sur l'année 2015 par rapport à 2014. Il reste néanmoins en écart par rapport aux standards nationaux.

Cette évolution positive s'explique par la clémence du climat sur cette année qui n'est à l'origine que de peu d'incidents climatiques de grande ampleur, mais également par une évolution positive du temps de coupure en lien avec les incidents HTA. La baisse de 10 minutes sur ce dernier item (soit un gain de 10%) le maintient à un niveau supérieur au seuil des 100 min fixé en objectif mais montre le début des effets attendus par les importants travaux entrepris dans le cadre du Plan Qualité Ardèche 2017.

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).

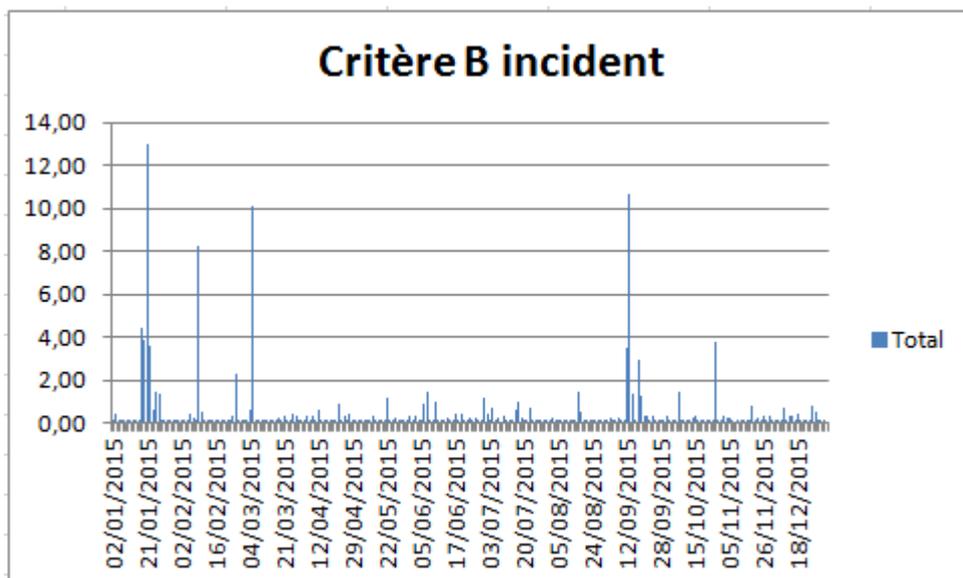
Évolution du critère B au cours des 5 dernières années



De 2012 à 2015, le critère B de l'Ardèche est en constante amélioration et tout particulièrement sur la part due aux incidents HTA. Ces résultats justifient pleinement le Plan Qualité électricité Ardèche qui se traduit par des investissements massifs sur le réseau HTA notamment pendant plusieurs années et qui devrait se prolonger au moins jusqu'à 2018.

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

Au-delà des événements déjà décrits précédemment au chapitre A1.1, le graphique ci-dessous montre la répartition des incidents au cours de l'année 2015.



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

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	6 817	840	-87,7%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	21 238	15 340	-27,8%

En cohérence avec les résultats constatés sur le temps moyen de coupure ressenti par les clients, l'analyse différenciée sur les perturbations pour les clients, montre également une amélioration. Près de 6 000 clients de moins ont été affectés par plus de 6 coupures longues et le nombre de clients ayant été coupés plus de 6 heures consécutives a baissé de plus 25% par rapport au volume de 2014. Ce dernier point s'explique par une amélioration de la réactivité des équipes et des structures de réseau qui limitent mieux l'impact des incidents.

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.

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.

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.

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	1 199	1 391	16,0%
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,6%	0,7%	14,9%

Ces CMA se répartissent de la façon suivante :

- 202 soit 0,2% des clients de la zone urbaine où ERDF est maître d'ouvrage des renforcements BT,
- 1 189 soit 1,0% des clients de la zone rurale où le SDE07 est maître d'ouvrage des renforcements BT, suite à la transmission de fiches de détections par ERDF ou suite aux réclamations clients.

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.

Les investissements réalisés répondent aux besoins suivants :

- *Les demandes des clients, essentiellement de raccordements, ainsi que les déplacements de réseau*
- *L'amélioration de la qualité du service de distribution de l'électricité*

Concernant le 2^{ème} axe, la stratégie d'investissements menée par ERDF en 2015 s'est inscrite dans la continuité des années précédentes, en cohérence avec les objectifs majeurs présentés dans le cadre du **Plan Qualité Ardèche** :

- mettre en place une qualité d'alimentation qui permette à minima de respecter les seuils du décret qualité
- faire en sorte que le temps de coupure annuel des clients liés aux incidents HTA (hors événement exceptionnel) soit inférieur à 100 minutes.

L'élaboration annuelle du programme travaux prend en compte la vision de la qualité au quotidien du réseau, les orientations d'investissements nationales et les données de notre schéma directeur (image du réseau à moyen ou long terme).

Cette vision est complétée par un diagnostic technique de la concession sur les 4 dernières années et par un diagnostic qualité, pour identifier les zones où le décret qualité n'a pas été respecté.

De plus, la forte variabilité des résultats en fonction de la situation météorologique et la reproduction régulière de phénomènes climatiques violents nous ont amené à enrichir notre approche pour identifier les zones de concentration de ces problèmes spécifiques.

Cela nous conduit à concentrer notre action sur un nombre restreint de départs dont l'analyse montre qu'ils représentent la grande majorité des ouvrages concourant à la forte variabilité des résultats.

A court et moyen terme, l'essentiel des investissements sur le département de l'Ardèche restera consacré à l'insensibilisation des réseaux aux risques climatiques.

Nous mettons également en œuvre des actions de restructuration du réseau qui concourent à améliorer la qualité et limiter la volatilité des résultats. Ces travaux sont associés à des actions de fiabilisation des réseaux aériens pour résorber d'éventuels points faibles détectés et d'équipement des départs ciblés avec des organes de coupure manuels ou télécommandés pour accroître la réactivité lors des incidents réseaux.

En complément du travail sur les départs identifiés comme prioritaires, nous restons vigilants sur l'apparition d'éventuelles contraintes sur le reste du réseau en fonction de l'évolution de la dynamique de développement du territoire.

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

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

Investissements ERDF (en k€)	Concession	
	2014	2015
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	12 110	9 520
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	10 662	13 989
2.1 Performance du réseau	8 563	11 784
Dont renforcement	625	1 697
Dont climatique	2 159	4 304
Dont modernisation	4 983	5 058
Dont moyens d'exploitation	796	725
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	2 099	2 205
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	473	491
Dont sécurité et obligations réglementaires	522	833
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 103	881
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	62	26
Total (en k€)	22 835	23 535
Dont investissements postes sources	3 219	2 006

A l'instar de l'exercice 2014, les investissements réalisés en 2015 sont à la hausse avec une augmentation moyenne de 3%.

Sur la Concession, ERDF a ainsi investi une enveloppe globale de 23 535 k€ masquant des disparités de tendance entre les finalités Raccordements (-20%) et Amélioration de la Performance du réseau (+31%).

Sur les raccordements, les investissements engagés pour répondre aux demandes de raccordements des producteurs et des consommateurs sont globalement stables, si on neutralise l'effet du chantier d'extension de réseau HTA réalisé en 2014 pour la centrale nucléaire du Cruas (plus de 2.2 millions d'euros).

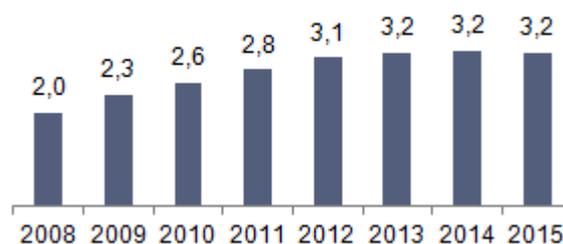
Pour 2015, l'allocation financière au titre de la performance du réseau a été augmentée de près de 31% (après avoir connu une hausse de 50% entre 2013 et 2014).

Cette évolution, en cohérence avec les engagements du Plan Qualité Ardèche, s'explique par un doublement des investissements pour réduire le risque climatique (4.3 millions d'euros) ainsi que des travaux de renforcement (levée de contrainte).

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

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

Investissements d'ERDF en Md€



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.

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

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

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.**

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 d'ERDF :

- de moderniser le parc en le renouvelant régulièrement,
- d'assurer la sûreté grâce notamment au nouveau programme de fiabilisation interne des postes sources alimentant les Zones Urbaine Denses,
- de 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 SDE07 a permis :

- d'améliorer la fiabilité des postes sources Aubenas, Lamastre et Le Teil
- d'améliorer la sécurité contre les surtensions du poste source Le TEIL (MALTEN)
- de renforcer le poste-source Le TEIL

Les travaux en HTA

En 2015, le programme d'investissement dit « délibéré » a été réalisé sur les typologies d'affaires suivantes :

- **L'enfouissement des réseaux exposés aux aléas climatiques sur les départs prioritaires**

Ces travaux se situent majoritairement sur la diagonale Nord Ouest / Sud Est qui correspond à une zone d'orages et de foudroiements ainsi qu'à des épisodes de neige collante.

Ainsi sur le plateau ardéchois, cela se traduit par l'enfouissement des réseaux aériens traversant des zones fortement boisées entre les communes de Thueyts et Mayres ou sur les communes de La Blachère, Saint-Julien-Du-Gua et Saint-Maurice-En-Chalencon.

A noter : de tels chantiers, compte tenu de leur taille, ont souvent une période de réalisation pluriannuelle.

- **Des actions de restructuration des réseaux pour sécuriser l'alimentation des communes** ou pour minimiser les interruptions sur le réseau.

Les travaux réalisés sur la commune de Saint-Marcel-d'Ardèche concourent à la sécurisation de l'alimentation de la zone de développement de Vallon Pont d'Arc.

- **Des actions de modernisation pour palier à la défaillance de matériel** concentrée sur une zone (câbles obsolètes, supports cassés, parafoudres, armements, ...)

- **Des travaux d'automatisation du réseau**

Renforcement du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
SAINT-MARCEL-D'ARDECHE	Renforcement et restructuration du départ Ardèche (Partie 2)	653,3
SAINT-MARCEL-D'ARDECHE	Enfouissement de réseau aérien entre Bidon et le poste Champ Vermeil pour renforcer le départ et initier une restructuration plus globale en lien avec les départs Ardèche et St Just	151,6

Climatique

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
MAYRES	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau sur les communes de Mayres et Thueyts	989,0
SAINT-PIERRE-SUR-DOUX	Renforcement du départ Eclassan et création d'une liaison de bouclage pour assurer le secours d'Ardoix	475,4
LABLACHERE	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau de l'antenne Maisonneuve	397,3
SAINT-JULIEN-DU-GUA	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau aérien du départ Auzene sur la commune de St Julien du Gua	391,7
MERCUER	Désensibilisation aux aléas climatiques sur le départ Ailhon	314,0
SAINT-CLEMENT	Restructuration de l'antenne St Clément	217,8
ALBON-D'ARDECHE	Renforcement du départ St Pierreville	180,6
SAINT-PIERRE-SUR-DOUX	Désensibilisation aux aléas climatiques de réseaux aériens sur la commune de St Pierre sur Doux	176,9
SAINT-AGREVE	Dédoublage du départ St Agrève depuis le poste source Les Salettes	169,2
MEYSSE	Mise en souterrain du réseau alimentant le village de Meysse	158,2
LEMPES	Mise en place d'une structure souterraine améliorant l'alimentation sur le départ St Victor et la capacité de reprise en cas de défaut	155,8
SAINT-MAURICE-EN-CHALENCON	Désensibilisation aux aléas climatiques du départ Gluiras (Partie 2)	147,1
SAINT-JEURE-D'ANDAURE	Enfouissement de réseau aérien sur l'antenne St Jeure en coordination avec les travaux de fiabilisation du réseau aérien pérenne	155,1

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

Modernisation du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
SAINT-MAURICE-D'ARDECHE	Réalisation du bouclage entre les départs Vallon (PS Laurac) et Vogüé (PS Aubenas, de fait liaison avec PS de Barjac).Tranche 2	635,1
ARDOIX	Renforcement du départ Eclassan et création d'une liaison de bouclage pour assurer le secours d'Ardoix	591,2
VILLENEUVE-DE-BERG	Fiabilisation du réseau aérien en aval du poste Lot Communal à Villeneuve de Berg	438,1
GROSPIERRES	Fiabilisation du réseau aérien sur le ligne principale et les antennes aériennes du départ Auriolles à Grospierre	319,4
CORNAS	Dédoulement du départ Cornas issu du poste source de Crussol	288,7
CHAMBONAS	Dédoulement du départ Auriolles	249,0
SAINT-JULIEN-VOCANCE	Mise en place d'une liaison souterraine entre les communes de Rochepaule et lieu-dit Cance	181,4

Zoom sur les programmes PDV Réseau (Prolongation de la Durée de Vie des ouvrages)

Ces opérations dites de PDV représentent l'une des composantes de la politique de fiabilisation du réseau HTA aérien. Cette dernière va de l'entretien courant de portions aériennes pérennes dont les caractéristiques techniques sont satisfaisantes, jusqu'au remplacement complet de la ligne.

Le programme PDV se situe à mi-chemin entre ces deux extrêmes : il consiste au remplacement partiel des composants les plus faibles de la ligne (poteau, armement, attaches,...), identifiés à l'issue d'un diagnostic précis de son état sur site.

Engagé fin 2012, il s'agit d'une démarche complète et innovante, s'appuyant sur :

- Des agents spécialisés (diagnostic, réalisation des chantiers, reporting et mise à l'inventaire)
- Des outils performants (guide du diagnostic des ouvrages, tablette « PDV » pour faciliter la saisie des données tout au long du processus),
- Un guide doctrine technique propre à ERDF, établi entre les différents métiers et les régions (politiques HTA, marché de travaux spécifiques,...)

Ces programmes PDV garantissent, à minima pour les 15 ans à venir, un fonctionnement satisfaisant de la ligne sous entretien régulier dans des conditions atmosphériques normales.

Dans un contexte de fort renouvellement des techniciens et exploitants ERDF, ces opérations PDV constituent également un excellent moyen de transmettre aux nouveaux embauchés les savoir-faire relatifs aux lignes aériennes.

Sur le territoire de votre concession, les principaux chantiers PDV réalisés sont les suivants :

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
VILLENEUVE-DE-BERG	Fiabilisation du réseau aérien en aval du poste Lot Communal à Villeneuve de Berg	438,1
GROSPIERRES	Fiabilisation du réseau aérien sur la ligne principale et les antennes aériennes du départ Auriolles à Grospierre	319,4
BEAULIEU	Fiabilisation du réseau aérien de l'antenne Beaulieu sur le départ Auriolles	112,7
MIRABEL	Fiabilisation du réseau aérien de l'antenne en aval de l'interrupteur aérien J0001 sur la commune de Lavilledieu	97,8
THUEYTS	Fiabilisation des réseaux aériens pérennes situés sur 2 antennes du départ Astet sur la commune de Thueyts	88,4

Les travaux en BT

En 2015, le programme d'investissement dit délibéré sur le réseau BT a été axé sur :

- Le renforcement des lignes sur les communes urbaines (suite à la détection de contraintes électriques ou sur réclamations de clients)
- La modernisation du réseau (aérien, souterrain et tableaux HTA)
- La prise en compte de l'environnement et notamment des hauteurs de conducteurs par rapport à certains obstacles.

Renforcement du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
CRUAS	Renforcement poste CRUAS	29,3
VALS-LES-BAINS	Renforcement poste GARNEYRES	20,9
TOURNON-SUR-RHONE	Renforcement poste MIRAVAL	20,2

Modernisation du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
ROMPON	Renouvellement poste LES CABANNES (vol)	60,9
ANNONAY	Renouvellement poste ST FRANCOIS	58,5
VALLON-PONT-D'ARC	Renouvellement poste Loubiere	26,1
LACHAMP-RAPHAEL	Renouvellement poste LA LUQUE	24,2
THUEYTS	Renouvellement poste LAVAL	20,4

A noter :

- la reconstruction du réseau BT sur la commune de Rompon (non prévue au programme initial) fait suite à un vol de cuivre avec tronçonnage de nombreux supports bois (lieu dit Les Ribières).
- le renforcement du poste Bellevue prévu initialement sur la commune de Bourg-Saint-Andéol a été reporté en 2016.

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 votre concession...

Sur la DR Sillon Rhodanien, ERDF a consacré en 2015, 17.4 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, soit +8% par rapport à 2014.

L'effort a été porté principalement sur l'élagage-abattage HTA (+1 millions d'euros) dans le but d'améliorer la qualité de fourniture et de désensibiliser les réseaux aériens aux aléas climatiques. Ces travaux sont complémentaires des opérations réalisées dans le cadre des investissements précédemment mentionnés.

ERDF a également étendu les expérimentations pour renforcer le diagnostic des réseaux aériens (550 km de réseau inventoriés avec la 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.

Les données présentées ci-dessous sont au périmètre opérationnel de l'Agence Exploitation qui couvre l'essentiel du territoire concédé :

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Agence Exploitation Drôme Ardèche	
	2014	2015
Longueur de réseau traité (en km)	576	615
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	2 599	3 007

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.

Si la stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité, **la coordination de ces investissements avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.**

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

Au-delà des rencontres périodiques qui permettent d'échanger sur les programmes travaux, 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.

Pour l'Ardèche, cette conférence s'est finalement tenue le 29 mars 2016 en présence du préfet et des représentants d'ERDF et du SDE07.

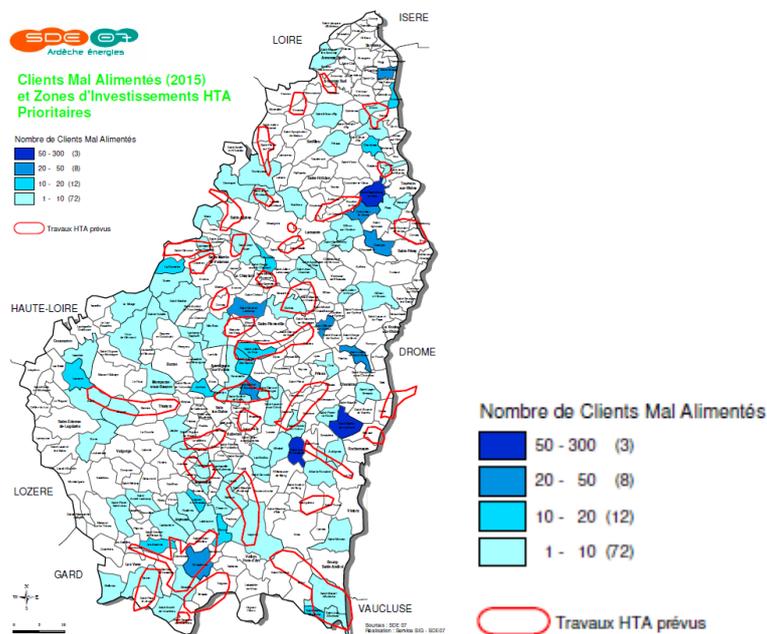
En complément de cette vision annuelle, ce dialogue concernant la définition des priorités d'investissement se développe également dans le cadre de relations contractuelles soutenues entre l'autorité concédante et le concessionnaire.

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.

Pour l'Ardèche, le diagnostic partagé entre le SDE07 et ERDF met en évidence plusieurs zones géographiques qui concentrent plusieurs contraintes et pour lesquelles, les investissements des deux MOA seront priorisés et coordonnés.



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

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

Travaux HTA

Climatique

Commune	Libellé de l'affaire	Montant prévisionnel 2016 (k€)
LUSSAS, LAVILLEDIEU	Désensibilisation aux aléas climatiques par enfouissement du départ La Villedieu	1 000
LE CHAMBON, LACHAMP-RAPHAEL, SAINT-ANDEOL-DE-FOURCHADES	Désensibilisation des zones sensibles aux aléas climatiques et restructuration de la partie Aval du départ Dorne	980
BESSAS, BARJAC, St SAUVEUR DE CRUZIERES	Mise en place d'une structure bouclée entre les départs Sauvas de Bessèges et Vagnas de Barjac au niveau de l'antenne Bessas	860
CHASSIERS, VINEZAC	Enfouissement de la zone Sud du départ Pénaroya pour désensibiliser aux aléas climatiques l'alimentation du bourg de Chassiers (notamment)	800
SAINT-MICHEL-D'AURANCE	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau aérien en sortie du poste source du départ St Genest	670
VIVIERS, VALVIGNERES, SAINT-THOME	Restructuration du réseau alimentant Viviers et enfouissement des zones sensibles aux aléas climatiques arrivant sur la zone de St Thome	613
LE TEIL, AUBIGNAS	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau aérien sur le départ Alba	600
SAINT-SAUVEUR-DE-MONTAGUT	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau aérien en sortie du poste source du départ St Sauveur	595
SAINT-PRIVAT, SAINT-JULIEN-DU-SERRE, VESSEAUX	Désensibilisation aux aléas climatiques par enfouissement du départ St Didier	554
ANNONAY, ROIFFIEUX	Désensibilisation aux aléas climatiques et restructuration d'une partie des réseaux alimentant les bourgs de Roiffieux et Annonay	366
DORNAS, MARIAC	Désensibilisation aux aléas climatiques par enfouissement depuis le poste source à la tête du départ Dorne	290
SAINT-JULIEN-DU-GUA	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau aérien du départ Auzene sur la commune de St Julien du Gua	250
SAINT-PIERRE-SUR-DOUX	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau aérien en aval du poste Coucard sur le départ Rochepaul	250
BERZEME	Mise en place d'une structure bouclée entre les départs Coiron de Privas et Cruas du Teil	200
BEAULIEU	Enfouissement des réseaux aériens (notamment en faible section) sur l'antenne Beaulieu	157
CORNAS	Dédoublage du départ Cornas issu du poste source de Crussol	145
MAYRES, BARNAS, THUEYTS	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau sur les communes de Mayres et Thueyts	140
LE TEIL	Modification de la structure du quartier Melas au Teil	135
LES ASSIONS, BEAULIEU, CHANDOLAS	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau de l'antenne Maisonneuve	120
SATILLIEU, LA LOUVESC	Prolongation de la durée de vie des ouvrages de l'antenne Fourel du départ Quintenas	104

Modernisation du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Montant prévisionnel 2016 (k€)
FREYSSENET, PRIVAS, BERZEME, SAINT-PRIEST	Désensibilisation aux aléas climatiques par enfouissement du départ Coiron	1 140
LANAS, SAINT-MAURICE-D'ARDECHE	Réalisation du bouclage entre les départs Vallon (PS Laurac) et Vogüé (PS Aubenas, de fait liaison avec PS de Barjac).Tranche 2	200
VAGNAS	Restructuration et mise en conformité du départ Vagnas	200
GILHAC ET BRUZAC, BOFFRES	Prolongation de la durée de vie des ouvrages de l'antenne Biousse du départ Alboussières	183
SAINTE-JEURE-D'ANDAURE	Prolongation de la durée de vie des ouvrages de l'antenne St Jeure du départ Desaignes	143
LE TEIL	Remise en conformité de réseau dans le quartier Moulin Neuf du Teil	135

Renforcement du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Montant prévisionnel 2016 (k€)
SAINTE-AGREVE	Sécurisation de l'alimentation du bourg de St Agrève et renforcement de la capacité d'alimentation de la zone de St Agrève	800,0

Travaux BT

Renforcement du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Montant prévisionnel 2016 (k€)
BOURG-SAINT-ANDEOL	Renforcement BT poste BELLEVUE	50
SAINTE-AGREVE	Renforcement poste le moulin	19

Modernisation du réseau

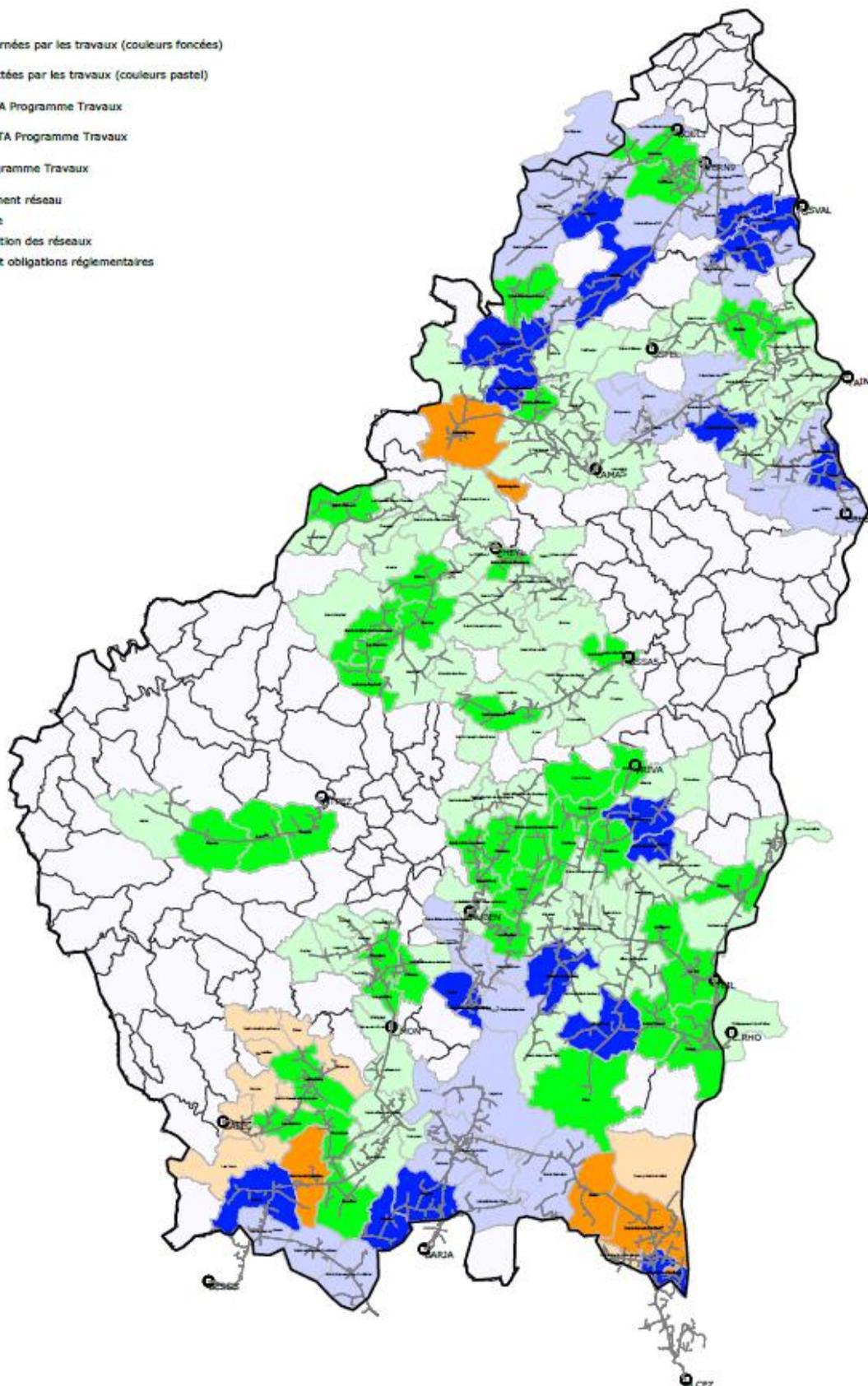
Commune	Libellé de l'affaire	Montant prévisionnel 2016 (k€)
DORNAS	Renouvellement poste NOIROL	29
AUBENAS	Renouvellement poste route de Lazuel	21
SAINTE-AGREVE	Renouvellement poste LE POUZAT	20
SAINTE-SAUVEUR-DE-MONTAGUT	Renouvellement poste VERCHERE	20
PRIVAS	Renouvellement poste LES 3 CYPRES	20
LABEGUDE	Renouvellement poste MAZEL	20
SAINTE-GERMAIN	Renouvellement poste CONDAMINE	15

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

Carte des travaux HTA programmés en 2016

Programme Travaux HTA Ardèche 2016

-  Territoire
-  Communes concernées par les travaux (couleurs foncées)
-  Communes impactées par les travaux (couleurs pastel)
-  Tronçon câble HTA Programme Travaux
-  Tronçon aérien HTA Programme Travaux
-  Poste source Programme Travaux
-  2.1.1 - Renforcement réseau
-  2.1.2 - Climatique
-  2.1.3 - Modernisation des réseaux
-  2.2.2 - Sécurité et obligations réglementaires

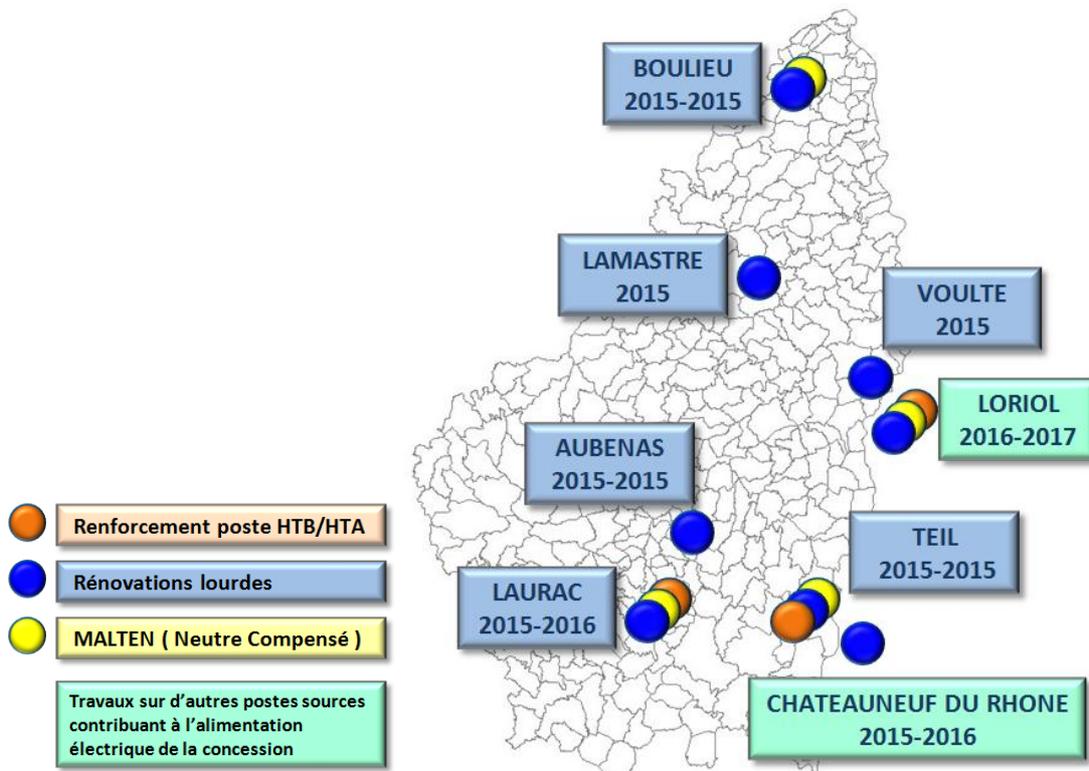


Travaux dans les postes sources

Le programme prévisionnel d'investissements Postes-Sources pour la période 2016-2018 sur le territoire de la concession a comme ambition :

- d'améliorer la fiabilité des postes-sources de BOULIEU, LAURAC et LAMASTRE,
- d'améliorer la sécurité contre les surtensions des postes de BOULIEU.

Par ailleurs, nous avons prévu des travaux dans les postes-sources de CHATEAUNEUF DU RHONE et LORIOL, qui bien que situés en dehors de la concession, alimentent des clients de la concession.



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 offert.

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.erd.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 55**
- Les clients « **Professionnels** » : **09 69 32 18 56**
- 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 **09 72 67 50 07**

Au plan national, après une amélioration de 10 points entre 2012 et 2014, le taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité s'est stabilisé en 2015 pour atteindre 92 %. Par ailleurs, le nombre d'appels reçus par les Accueils Dépannage Électricité a diminué en 2015 (- 5,7 % d'appels par rapport à 2014). Cette tendance peut s'expliquer par une année 2015 plus calme sur le plan climatique que 2014, avec des températures plus douces et une moindre occurrence des phénomènes atmosphériques ayant un impact sur les réseaux.

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité*	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 \leq 36 kVA.

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



A 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 %.

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.

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

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

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après.

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

Indicateurs de satisfaction (en %)	SDE07		
	Résultat national 2015	Résultat 2014	Résultat 2015
Clients « Particuliers »	93,6%	91,5%	94,2%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,8%	85,4%	92,5%

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

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 %)	SDE07		
	Résultat national 2015	Résultat 2014	Résultat 2015
Clients « Particuliers »	87,3%	86,4%	83,7%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,8%	77,3%	91,7%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4*	81,3%	-	94,4%

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

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

La gestion des réclamations

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*	97,8%	97,9%

* 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	5,6%	4,6%
Relève et facturation	41,6%	42,0%
Accueil	0,7%	0,9%
Interventions techniques	12,4%	13,9%
Qualité de la fourniture	39,6%	38,6%
Total	100,0%	100,0%

Les taux de réponse aux réclamations 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 le 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.

ERDF à la rencontre des associations de consommateurs de l'Ardèche

Le 13 octobre 2015, ERDF Drôme Ardèche a organisé une rencontre avec l'ensemble des associations de consommateurs du département, ce qui a permis au travers de nombreux échanges de clarifier de nombreux points et de faciliter les relations.



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.

Perspectives et enjeux

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

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

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.

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.

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

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

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

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	91,3%	93,5%	2,4%

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.

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	66 882	66 978	68 884
Dont clients HTA		10 291	10 114	9 950
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		49 369	49 862	51 092
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		7 954	7 785	8 172
Dont autres		-732	-783	-330
Recettes de raccordements et prestations		5 732	5 721	5 086
Dont raccordements	2	4 689	4 697	4 058
Dont prestations	3	1 043	1 024	1 028
Autres recettes	4	2 193	2 125	2 141
Chiffre d'affaires		74 808	74 824	76 112
Autres produits		12 978	12 892	13 820
Production stockée et immobilisée	5	9 095	9 141	8 006
Reprises sur amortissements et provisions	6	3 215	3 170	5 218
Autres produits divers	7	668	581	595
Total des produits		87 785	87 716	89 932

Charges d'exploitation détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		45 183	41 777	40 105
Accès réseau amont	8	18 548	17 512	16 692
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	6 994	6 676	5 755
Redevances de concession	10	1 833	1 833	1 714
Autres consommations externes	11	17 808	15 756	15 944
Matériel			6 232	5 216
Travaux			1 714	3 386
Informatique et télécommunications			1 474	1 247
Tertiaire et prestations			3 412	3 318
Bâtiments			2 214	2 304
Autres achats			709	473
Impôts, taxes et versements assimilés		3 888	3 733	3 831
Contribution au CAS FACÉ	12	1 801	1 801	1 802
Autres impôts et taxes	13	2 087	1 932	2 029
Charges de personnel	14	20 722	20 262	20 307
Dotations d'exploitation		20 753	20 673	21 648
Dotation aux amortissements DP	15	12 893	13 019	13 272
Dotation aux provisions DP	16	2 000	2 000	1 874
Autres dotations d'exploitation	17	5 860	5 654	6 502
Autres charges	18	1 907	2 215	2 804
Charges centrales	19	3 379	3 407	4 186
Total des charges		95 832	92 067	92 881

Total des produits - total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
Montant	20	-8 046	-4 351	-2 949

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		2015
	2014	Pro forma 2014	
Total des produits - total des charges (pour rappel)	-8 046	-4 351	-2 949
Charge supplémentaire	0	0	0
Produit supplémentaire	14 169	10 482	10 487
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	6 123	6 131	7 538

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

A la maille nationale, le chiffre d'affaires acheminement d'ERDF s'établit 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 un climat défavorable avec des températures moyennes constatées supérieures de +0,3°C aux normales climatiques, mais moins défavorable 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.

Note 3 - RECETTES DE PRESTATIONS

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

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

Note 4 - AUTRES RECETTES

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

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

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

Note 5 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main d'œuvre...) concourant à la création des immobilisations et des stocks au cours d'un exercice donné. *NB : les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.*

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

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

Note 6 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

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

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

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

Au niveau national, la rubrique passe de 548 M€ à 810 M€, soit une hausse de 262 M€ qui est 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'irrécouvrabilité 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).

A la maille nationale, les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'ERDF s'élèvent à 3 312 M€ en 2015, en augmentation de 132 M€ par rapport à 2014 (3 180 M€), 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).

A la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'ERDF se sont élevés 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 IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

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€ qui est 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.

Note 16 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

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

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

Note 17 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

Son 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	69 214	-330	Au prorata du localisé	0,5%
Raccordements	4 058	0	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Prestations	1 008	20	Au prorata du localisé	0,5%
Autres recettes	175	1 967	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Autres produits				
Production stockée et immobilisée	6 735	1 271	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Reprise sur amortissements et provisions	1 625	3 593	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Autres produits divers	0	595	Au prorata du nombre de clients	8,7%

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	16 692	Au prorata des consommations	7,5%
Achats d'énergie	0	5 755	Au prorata des consommations	7,5%
Redevances de concession	1 714	0	N/A	0,0%
Autres consommations externes				
Matériel	0	5 216	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Travaux	3 314	72	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Informatique et télécomm.	0	1 247	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Tertiaire et prestations	0	3 318	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Bâtiments	0	2 304	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Autres achats	0	473	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Impôts Taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACÉ	1 802	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	7,2%
Autres impôts et taxes	821	1 207	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Charges de personnel	3 594	16 713	Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients	12,1%
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP	13 043	229	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Dotation aux provisions DP	1 800	74	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Autres dotations d'exploitation	0	6 502	Au prorata du nombre de clients	8,7%
Autres charges	1 189	1 615	Au prorata du nombre de clients	8,7%

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	222 077	103 841	118 236	320 869	42 512
Dont aérien	84 445	55 921	28 524	151 724	38 072
Dont souterrain	137 632	47 920	89 712	169 145	4 441
Canalisations BT	272 781	110 379	162 402	365 417	4 740
Dont aérien	136 694	71 114	65 580	204 495	1 927
Dont souterrain	136 086	39 265	96 822	160 922	2 813
Postes HTA/BT	49 886	29 794	20 092	68 564	4 883
Transformateurs HTA/BT	18 480	8 765	9 714	24 402	2 658
Autres biens localisés	11 947	5 774	6 173	13 419	155
Branchements/Colonnes montantes	83 898	27 051	56 847	104 640	6 615
Comptage	19 774	13 134	6 640	19 774	0
Autres biens non localisés	1 466	843	623	1 552	37
Total	680 308	299 581	380 728	918 637	61 600

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	18 563
Au 1 ^{er} janvier 2015	17 913
Delta en valeur	-650
Delta en %	-3,5%

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 (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	214 494	4 668	3 607	-692	222 077
Dont aérien	84 513	420	53	-540	84 445
Dont souterrain	129 981	4 248	3 555	-152	137 632
Canalisations BT	263 651	4 776	5 055	-701	272 781
Dont aérien	135 539	742	959	-547	136 694
Dont souterrain	128 111	4 034	4 095	-154	136 086
Postes HTA/BT	48 526	1 312	370	-322	49 886
Transformateurs HTA/BT	17 913	378	327	-138	18 480
Autres biens localisés	12 167	840	64	-1 123	11 947
Branchements/ Colonnes montantes	81 729	2 010	680	-521	83 898
Comptage	21 712	914	0	-2 852	19 774
Autres biens non localisés	1 406	61	0	-1	1 466
Total	661 598	14 959	10 103	-6 351	680 308

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)	374 144	380 728	1,8%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	173 170	176 628	2,0%

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.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	77 092	79 619	3,3%

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	278 066	283 718	2,0%

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

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

Provision pour renouvellement (en k€)	Concession	
	2014	2015
Provision	62 026	61 600

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.

NOUVEAU

L'impact du décret FACÉ

Conformément aux dispositions de l'article 2 du décret n° 2013-46 du 14 janvier 2013 modifié par le décret n° 2014-496 du 16 mai 2014 (dit « décret FACÉ »), la liste des communes relevant du régime de l'Électrification Rurale (ER), c'est-à-dire les communes sur le territoire desquelles les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage des autorités concédantes sont éligibles aux aides du compte d'affectation spéciale intitulé « financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale », est désormais arrêtée, dans chaque département, dans les six mois suivant le renouvellement général des conseils municipaux.

La première mise à jour générale de la liste des communes relevant du régime de l'Électrification Rurale est intervenue en 2014 pour une application au 1^{er} janvier 2015.

Le fait générateur du changement de traitement comptable étant constitué au 1^{er} janvier 2015, les passifs de concession ont été ré-estimés en tenant compte des conséquences des modifications de régime des communes concernées.

Les impacts sur le territoire de la concession sont les suivants :

Impact sur les passifs de concession (en k€)	Concession	
	Variation	Impact (en %)
Amortissement du financement du concédant	-480	-0,6%
Provision pour renouvellement	-221	-0,4%

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	679 201	686 256	1,0%
Part R2	1 154 167	1 027 701	-11,0%

Depuis 2014, la redevance R2 est calculée selon le protocole ERDF-FNCCR du 18 septembre 2013 qui prévoit un calcul moyenné depuis 2010.

En 2015, le changement de méthode est de nouveau favorable au SDE07 à hauteur de 634 k€ par rapport au calcul historique.

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

La Part Couverte par le Tarif (PCT)

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

Montants PCT (en €)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
PCT	130 344	651 659	400,0%

La variation de PCT est essentiellement due à des retards d'instruction des dossiers en 2014 qui ont conduit à des paiements en 2015.

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

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

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

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

Département	Montant (en k€)
	5 862

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

La participation au titre de l'article 8

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

Montant de la participation (en €)	Concession		Variation (en %)
	2014	2015	
Article 8 « travaux environnement »	450 000	450 000	0,0%

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	80
2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires	82
3. Vos interlocuteurs chez ERDF	83

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2015

Réseau HTA (en m)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Réseau souterrain	1 982 428	2 051 007	3,5%
Réseau torsadé	44 225	44 873	1,5%
Réseau aérien nu	3 338 636	3 314 278	-0,7%
Réseau total aérien	3 382 861	3 359 152	-0,7%
Total réseau HTA	5 365 289	5 410 159	0,8%
Taux d'enfouissement HTA	36,9%	37,9%	

Postes HTA/BT (en nb)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Postes situés dans une commune rurale*	3 890	3 925	0,9%
Postes situés dans une commune urbaine*	2 517	2 542	1,0%
Total postes HTA/BT	6 407	6 467	0,9%
Dont postes sur poteau	3 107	3 079	-0,9%
Dont postes cabines hautes	409	398	-2,7%
Dont postes cabines basses	532	527	-0,9%
Dont autres postes	2 359	2 463	4,4%

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

Réseau BT (en m)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Réseau souterrain	1 878 291	1 941 135	3,3%
Réseau torsadé	5 935 813	5 938 215	0,0%
Réseau aérien nu	299 785	283 258	-5,5%
Dont fils nus de faibles sections	198 084	188 006	-5,1%
Réseau total aérien	6 235 598	6 221 473	-0,2%
Total réseau BT	8 113 889	8 162 608	0,6%
Taux d'enfouissement BT	23,1%	23,8%	

Départs alimentant la concession	2014	Concession
		2015
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	79	80
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	7	7

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	679	1 122	991
≥ 10 ans et < 20 ans	921	1 859	807
≥ 20 ans et < 30 ans	1 557	2 850	1 368
≥ 30 ans et < 40 ans	1 143	339	1 393
≥ 40 ans	1 110	1 992	1 908

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	33 733	57 308
Torsadé	0	59
Aérien nu	598	2 148
Total	34 331	59 515
Dont pour information		
<i>Extension</i>	11 329	17 918
<i>Renouvellement³</i>	6 711	6 057
<i>Renforcement</i>	16 291	35 540

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2014	2015
Souterrain	26 166	27 836
Torsadé	9 704	7 500
Aérien nu	0	0
Total	35 870	35 336
Dont pour information		
<i>Extension</i>	23 667	26 525
<i>Renouvellement³</i>	6 668	4 719
<i>Renforcement</i>	5 535	4 092

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	
		2015	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	6,8	5,0	-25,4%
<i>Dont réseau aérien</i>	3,6	2,9	-20,8%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,5	0,6	2,6%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	5,1	4,9	-4,9%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,8	2,5	-10,5%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,4	0,5	18,7%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	779	671	-13,9%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	856	865	1,1%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	691	660	-4,5%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	295	244	-17,3%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	396	416	5,1%
Temps moyen	23	25	10,1%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	6 817	840	-87,7%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	5 708	9	-99,8%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2 188	3 971	81,5%
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	49 755	41 331	-16,9%
<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>	38 306	29 889	-22,0%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	21 238	15 340	-27,8%

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	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,8	1,3	-28,3%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	5,5	4,9	-9,8%

Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension (en %)	2014	Concession	
		2015	
Taux de départs BT > 10 %	1,2%	1,3%	
Taux de départs HTA > 5 %	4,4%	7,5%	

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	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ 36 kVA	1 721	1 777	3,3%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 500	1 533	2,2%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	0	0	-
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	221	244	10,4%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	68	42	-38,2%
En HTA	4	5	25,0%

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

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

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Concernant les branchements simples	49	58	20,1%

L'envoi des devis de raccordement

Dans le cadre de la mise en place en 2014 de la procédure de raccordement des clients consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans extension de réseau, le délai de transmission du devis au demandeur est au maximum de 3 mois lorsque les dispositions concernant l'anticipation du raccordement ont été mises en œuvre et de 10 jours ouvrés dans les autres cas. Le délai moyen constaté pour l'ensemble de ces raccordements est de 24 jours ouvrés du fait de la généralisation de l'anticipation des demandes de raccordements dès la délivrance des permis de construire.

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

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

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

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	55,7%	58,9%	3,3%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	28	33	17,7%

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	72,7%	64,7%	-8,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	32	36	12,2%

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	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	225	153	-32,0%
Raccordements avec adaptation de réseau	4	17	325,0%

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€)
LE TEIL	Racc clients HTA,	149,9
St-REMEZE	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA,	144,8
FREYSSENET	Racc prod HTA,	125,0
LE POUZIN	Racc clients HTA, ZI les Ramas	93,3
DAVEZIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rte du FOREZ RD 82	92,7
CORNAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), qrt ANCAYRAS	91,5
ROCHEMAURE	Racc clients HTA, CNPE CRUAS	90,1
St-BASILE	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.),	86,2
PEAUGRES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Mtée de Varennes	85,9
BAIX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD les champs	80,9
VALS-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	78,4
St-CLAIR	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rte du Golf	71,5
TOURNON / RHONE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD CHAPOTTE	65,8
ROCHEMAURE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), l'ECHAUDUN	59,6
CRUAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Av J. Moulin	58,8
ANNONAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Av F. JANVIER	55,0
MERCUER	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD le RANCHE	49,4
ANNONAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD CORMIEUX	46,3
St-ETIENNE-DE-FONTBELLON	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD la Roche	45,8
St-SERNIN	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), qrt la RONDE	44,6
AUBENAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de Ste croix Qtr St Pierre	44,3
St-GEORGES-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Qua le petit BLOD	43,9
QUINTENAS	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA, Gde rue	43,7
LACHAPELLE-SOUS-AUBENAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), le clos du SERVIDAL	41,4
COLOMBIER-LE-JEUNE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Clos des roches le village	41,3
PEAUGRES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD PRACLOS	39,6
MERCUER	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD la grange	37,8
VOCANCE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Châtaignier	37,8
ROIFFIEUX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD le FRAISSE	37,4
RUOMS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rte de GROSPIERRES	36,4

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

SARRAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD Gde ILE	34,7
ANNONAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Av J. Moulin	33,7
VERNOUX-EN-VIVARAIS	Racc clients BT ≥ 120kVA, domaine de la GARODE	33,3
QUINTENAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD la TERRASSE - RD578	33,3
TOURNON / RHONE	Racc clients BT ≥ 120kVA, ZAE de Champagne	32,5
CHAMBONAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Le PLOT du PUECH	32,2
BOURG-St-ANDEOL	Racc clients HTA, av Mal LECLERC	29,8
VALS-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Qua la Serrémie	28,0
BOURG-St-ANDEOL	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD le PRIORAT	28,0
GUILHERAND-GRANGES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av SADI CARNOT	27,6
ANNONAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Av F. JANVIER	27,5
CHOMERAC	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD la BOISSIERE	27,3
DORNAS	Racc prod BT > 36 kVA, Les SALINS	26,9
LE TEIL	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch des HELVIENS	26,9
St-SERNIN	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), ch des chênes	26,7
LAVILLEDIEU	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD le SAUT	26,6
CHOMERAC	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), La VIALATTE	26,0
ANNONAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ZA MARENTON	25,4
LARNAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Ham. des RICORTS	25,1
AUBENAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Av BOISVIGNAL	24,3
GLUN	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.),	23,9
VAGNAS	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA,	23,9
LE POUZIN	Racc prod BT > 36 kVA, PI Rhône VALLEE	23,7
JOYEUSE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Clairières de VINCHANNES	23,7
PEAUGRES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD CAPITAINÉ	23,5
GUILHERAND-GRANGES	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av SADI CARNOT	23,4
BERZEME	Racc prod BT > 36 kVA, LD CHAIX	23,2
PRIVAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), av du VANEL	23,2
LA VOULTE/RHONE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), imp MOLIERE	23,2
St-PERAY	Racc client BT ≤ 36 kVA avec extens° (site indiv.), plaine de CHAMBLARD	23,1
RUOMS	Racc prod HTA,	22,1
LAGORCE	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé),	21,7
DAVEZIEUX	Racc clients BT ≥ 120kVA, parc de la LOMBARDIERE	21,6
St-PERAY	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), LD le BRET av C. DIMBERTON	21,5
VALS-LES-BAINS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), la SERREMIE	21,3
LES ASSIONS	Racc clients BT ≥ 120kVA,	21,2
AUBENAS	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), ch de la CHAREYRASSE	21,1
LE POUZIN	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Rue L. CASSIN	20,5
BAIX	Racc clients BT ≤ 36 kVA avec extens° (col/groupé), Les chps nord	20,2

2.2 Les travaux au service de la performance du réseau

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
Renforcement de réseau		
SAINT-MARCEL-D'ARDECHE	Renforcement et restructuration du départ Ardèche (Partie 2)	653,3
SAINT-MARCEL-D'ARDECHE	Enfouissement de réseau aérien entre Bidon et le poste Champ Vermeil pour renforcer le départ et initier une restructuration plus globale en lien avec les départs Ardèche et St Just	151,6
BAIX	Travaux de renforcement de la ligne aérienne alimentant le sud de la commune de Baix	130,3
BERRIAS-ET-CASTELJAU	Renforcement des réseaux aériens, future principale du départ issu du Poste Source des Salleles dédoublant le départ Les Assions	54,4
BOURG-SAINT-ANDEOL	Travaux de restructuration dans la continuité des travaux de dédoublement du départ Ardèche	51,4
CRUAS	Renforcement poste CRUAS	29,3
VION	Renforcement sur le départ Sarras à Vion	21,4
VALS-LES-BAINS	Renforcement poste GARNEYRES	20,9
TOURNON-SUR-RHONE	Renforcement poste MIRAVAL	20,2
Climatique		
MAYRES	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau sur les communes de Mayres et Thueyts	989,0
SAINT-PIERRE-SUR-DOUX	Renforcement du départ Eclassan et création d'une liaison de bouclage pour assurer le secours d'Ardoix	475,4
LABLACHERE	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau de l'antenne Maisonneuve	397,3
SAINT-JULIEN-DU-GUA	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau aérien du départ Auzene sur la commune de St Julien du Gua	391,7
MERCUER	Désensibilisation aux aléas climatiques sur le départ Ailhon	314,0
SAINT-CLEMENT	Restructuration de l'antenne St Clément	217,8
ALBON-D'ARDECHE	Renforcement du départ St Pierreville	180,6
SAINT-AGREVE	Dédoublage du départ St Agrève depuis le PS Les Salettes	169,2
MEYSSE	Mise en souterrain du réseau alimentant le village de Meysse	158,2
LEMPES	Mise en place d'une structure souterraine améliorant l'alimentation sur le départ St Victor et la capacité de reprise en cas de défaut	155,8
SAINT-JEURE-D'ANDAURE	Enfouissement de réseau aérien sur l'antenne St Jeure en coordination avec les travaux de fiabilisation du réseau aérien pérenne	155,1
SAINT-AURICE-EN-CHALENCON	Désensibilisation aux aléas climatiques du départ Gluiras (Partie 2)	147,1
LABATIE-D'ANDAURE	Remise en conformité d'une partie du réseau (par un enfouissement) sur l'antenne aérienne alimentant Chaumel	115,9
SAINT-MICHEL-D'AURANCE	Mise en conformité et désensibilisation aux aléas climatiques du village de St Michel	66,8
ASPERJOC	Renouvellement du poste Rigaudel dans la continuité des travaux de désensibilisation aux aléas climatiques	66,0
GLUIRAS	Désensibilisation aux aléas climatiques du départ Gluiras (Partie 1)	57,1
COUX	Enfouissement de réseau sensible aux aléas climatiques avec remplacement du poste La Mayre pour mettre un moyen de coupure	51,1
VIVIERS	Enfouissement de réseaux aériens sensibles aux aléas climatiques avec modification de tracé pour limiter le risque lié à la rivière	46,5

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

SAINT-PIERRE-SUR-DOUX	Désensibilisation aux aléas climatiques de réseaux aériens sur la commune de St Pierre sur Doux	25,1
SAINT-LAURENT-LES-BA	Désensibilisation aux aléas climatiques du réseau	22,3
LE TEIL	Mise en souterrain de la ligne principale du départ Alba depuis le poste Gendarmerie pour désensibilisation aux aléas climatiques	22,3
Modernisation		
SAINT-MAURICE-D'ARDECHE	Réalisation du bouclage entre les départs Vallon (PS Laurac) et Vogüé (PS Aubenas, de fait liaison avec PS de Barjac).Tranche 2	635,1
GROSPIERRES	Fiabilisation du réseau aérien sur le ligne principale et les antennes aériennes du départ Auriolles à Grospièrre	319,4
CORNAS	Dédoulement du départ Cornas issu du poste source de Crussol	288,7
CHAMBONAS	Dédoulement du départ Auriolles	249,0
SAINT-JULIEN-VOCANCE	Mise en place d'une liaison souterraine entre les communes de Rochepaul et Cance	181,4
BEAULIEU	Fiabilisation du réseau aérien de l'antenne Beaulieu sur le départ Auriolles	112,7
MIRABEL	Fiabilisation du réseau aérien de l'antenne Lussas Mirabel	110,3
VALVIGNERES	Modification de la structure du réseau HTA alimentant la commune de Valvignière pour désensibilisation au risque de glissement de terrain	106,5
MIRABEL	Fiabilisation du réseau aérien de l'antenne en aval de l'interrupteur aérien J0001sur la commune de Lavilledieu	97,8
AUBENAS	Mise en place d'un organe de manœuvre télécommandé sur le départ Croix d'Ollier	96,0
LE TEIL	Mise en place d'un OMT sur le départ Fontenouille	93,4
ARDOIX	Renforcement du départ Eclassan et création d'une liaison de bouclage pour assurer le secours d'Ardoix	93,3
THUEYTS	Fiabilisation des réseaux aériens pérennes situés sur 2 antennes du départ Astet sur la commune de Thueyts	88,4
SAINT-FORTUNAT-SUR-EYRIEUX	Mise en place d'un OMT sur le départ Beauchastel	66,9
ROMPON	Renouvellement poste LES CABANNES(vol)	60,9
ANNONAY	Renouvellement poste ST FRANCOIS	58,5
GROSPIERRES	Mise en place d'un OMT sur le départ Auriolles	53,3
LE TEIL	Fiabilisation des réseaux aériens pérennes situés sur l'antenne Sablière du départ Alba sur la commune du Teil	45,8
RUOMS	Bouclage entre les départs Vallon et Ruoms	45,4
PRIVAS	Restructuration de réseau sur la ville de Privas	42,1
AUBENAS	Fiabilisation des réseaux aériens pérennes situés sur l'antenne Fiagoux sur la commune de La Chapelle sous Chanéac	39,6
SAINT-JULIEN-EN-SAINT-ALBAN	Enfouissement du réseau situé sur la commune de Flaviac	33,3
VILLENEUVE-DE-BERG	Fiabilisation du réseau aérien en aval du poste Lot Communal à Villeneuve de Berg	30,4
SAINT-PIERRE-SAINT-JEAN	Restructuration du réseau aérien et mise en place d'une armoire 3 directions pour permettre d'isoler l'antenne St jean de Pourcharesse en cas de défaut	26,3
VALLON-PONT-D'ARC	Renouvellement poste Loubiere	26,1
SAINT-ALBAN-AURIOLLES	Fiabilisation des réseaux aériens pérennes situés sur l'antenne Courbier du départ Auriolle sur la commune de St Alban d'Auriolle	25,6
BARNAS	Fiabilisation des réseaux aériens pérennes situés sur l'antenne Les evides du départ Astet sur la commune de Barnas	25,5
CHANEAC	Fiabilisation du réseau aérien sur l'antenne Chanéac	24,6
LACHAMP-RAPHAEL	Renouvellement poste LA LUQUE	24,2
THUEYTS	Renouvellement poste LAVAL	20,4

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€)
Environnement		
LABOULE	Enfouissement réseau BT poste LE MONTEIL	58,9
SALAVAS	Dissimulation ouvrage - P LOUMET-CIGEAILLE-SALAVA	50,4
SAINT-JEAN-DE-MUZOLS	Enfouissement réseau BT - chemin de la digue	49,7
VOGÜÉ	Enfouissement réseau BT quartier de la gare	49,4
SAINT-JULIEN-LABROUSSE	Dissimulation ouvrage - POSTE ST JULIEN	49,0
CORNAS	Dissimulation ouvrage - 16 rue pied de v.	40,2
CHAUZON	Dissimulation ouvrage - POSTE LA FOND	34,0
SAINT-ALBAN-AURIOLLES	Enfouissement réseau - Musée A.DAUDET	30,1
SAINT-REMEZE	Mise en place de systèmes avifaune sur la commune de St Remeze	24,1
GUILHERAND-GRANGES	Dissimulation ouvrage - rue de crussol	23,3
Sécurité et obligations réglementaires		
PRIVAS	Remise à niveau du système d'accès aux postes sources	261,6
LE TEIL	Travaux de mise en conformité des réseaux HTA pour accompagner le passage en neutre compensé des transformateurs du poste source du Teil	142,4
PRIVAS	Travaux d'amélioration de terres de postes (notamment en lien avec la problématique de foudre) sur le département de l'Ardèche géré par l'Exploitation de DA	123,7
SAINT-JULIEN-EN-SAINT-ALBAN	Remise en conformité d'une partie du réseau (par un enfouissement) alimentant le poste Brasserie	60,0
DESAIGNES	Mise en conformité du réseau au niveau du poste Le Douzet sur la commune de Desaignes	54,6
GROSPIERRES	Remise en conformité du réseau aérien alimentant le poste Boudène sur la commune de GrosPierre	32,4
LA VOULTE-SUR-RHONE	Remise en conformité du réseau aérien alimentant l'antenne aérienne du poste ZI Cabanes	21,9
Modifications d'ouvrages		
TOULAUD	DO HTA à la demande du RTE - Col des Ayes	142,1
LA VOULTE-SUR-RHONE	DO HTA à la demande du RTE - Col de Viau	138,1
ETABLES	DO HTA - Nouvelle construction, Route de Crémolière	49,3
BEAULIEU	DO HT - CAVE JALES qrt La Gare	48,5
GUILHERAND-GRANGES	DO réseau BT par CG07 - Point Les Freydieres	34,6
LA VOULTE-SUR-RHONE	DO réseau HTA- AGRO MOUQUETAIRES ZI JEAN JAURES	22,8

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

3. Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Jeanine DOPPEL	Directrice Territoriale	04 75 79 60 00	jeanine.doppel@erdf.fr
Thierry POTTIER	Adjoint Dir Territorial	04 75 79 61 00	thierry.pottier@erdf.fr
Laurent BONNAURE	Interlocuteur Collectivités Locales	04 75 79 63 75	laurent.bonnaure@erdf.fr

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	86
B.1.1 Les faits marquants 2015.....	86
B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016	94
B.2 Les clients de la concession	97
B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente.....	97
B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession.....	101
B.3 La qualité du service rendu aux clients	104
B.3.1 La satisfaction des clients	104
B.3.2 Les Conditions Générales de Vente.....	108
B.3.3 La relation avec les clients	110
B.3.4 Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation.....	114
B.3.5 La facturation	116
B.3.6 Le traitement des réclamations	120
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	123
B.4.1 L'aide au paiement	126
B.4.2 L'accompagnement social des clients	127
B.4.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat.....	131
B.4.4 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	132
Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire	133

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

Syndicat Départemental d'Énergies de l'Ardèche : 50 ans au service des communes

Pour le 50^{ème} anniversaire du Syndicat Départemental d'Énergies de l'Ardèche, Jacques GENEST, Sénateur de l'Ardèche et Président du SDE 07, a organisé le 1^{er} juin un échange avec Philippe MONLOUBOU, Président du Directoire d'ERDF.



A cette occasion, Christian MISSIRIAN a rappelé le contexte de forte coopération avec le territoire de l'Ardèche. De nombreux parlementaires étaient présents, Jean BESSON, Pascal TERRASSE, Mathieu DARNAUD ainsi que le nouveau Préfet de l'Ardèche, Alain TRIOLLE.

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).



Lancement de la 5^{ème} édition des Coups de Cœur de l'Economie en Ardèche

Pascal MARION, Directrice du Développement Territorial, a participé à la conférence de Presse VOX en Ardèche pour le lancement de la 5ème édition des Coups de Cœur de l'Economie.



Les partenaires de cette 4ème édition (Média PME, EDF, PME Centrale et CCI)



Gilbert COMTE (Président de la CCI Annonay), Pascale MARION et Pierre TOURNIER (PME-Média)



EDF, a remis le Trophée du Développement Durable à l'entreprise BOSTIK, située à Privas et adhérente du Réseau pour la Performance Energétique Ardèche (RPE).

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

Succès du 7ème salon des Maires de l'Ardèche



Une édition 2015 riche en contacts

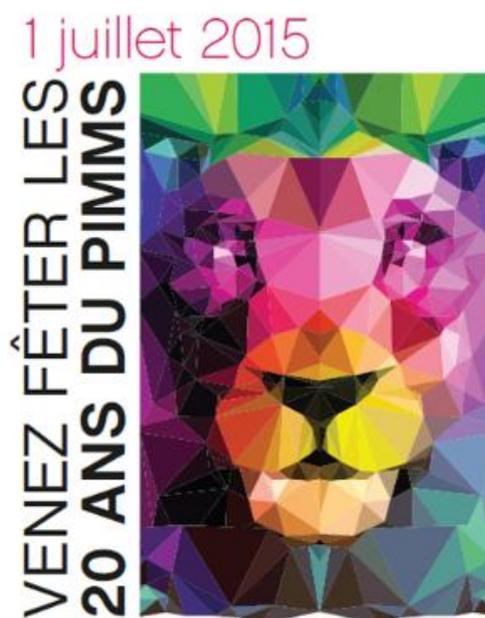
Les PIMMS fêtent leurs 20 ans !



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 Maouche, 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

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

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

La CCI de l'Ardèche (Privas) sollicite EDF

Avec l'arrivée de la fin des tarifs réglementés, la CCI de l'Ardèche a sollicité EDF pour une session d'information. Cette rencontre, animée par Pascale MARION (Directeur Développement Territorial) et Laurent BOULET (Chef des Ventes) a été appréciée par les entreprises présentes. Celles-ci ont salué la proximité et la transparence des exposés.



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.quilibre » au printemps 2015

e.quilibre est un nouvel outil digital proposé par EDF qui permet aux clients de la concession de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et de piloter leur budget d'électricité. Disponible 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'Élysée 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'Élysée. Invité par l'ADEME, Smart Electric Lyon a présenté au président François HOLLANDE la maquette Mix Énergétique 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.



Priorité aux économies d'énergie en Ardèche

EDF, le Conseil Départemental et 6 entreprises* se regroupent pour former le RPE : Réseau pour la Performance Énergétique.

Objectif : réduire les consommations et les émissions de CO2 des entreprises et atteindre 6% d'économie d'énergie d'ici à 3 ans.

(*) Bostik, Ekibio, Intermarché, Melvita, La Mutualité Française Ardèche Drôme, Le Pommier.



Les membres du RPE en présence de Pascale Marion (à gauche) Directeur Développement Territorial Drôme-Ardèche-Valence, Hervé Soullignac (au centre) Président du Conseil Général de l'Ardèche, Christian Missirian et Alain de Bast (à droite) Commercial EDF Grandes Entreprises.

EDF présent au congrès de l'Association Nationale Des Elus au Sport (ANDES) à Montélimar

Dans le cadre de la Convention Nationale avec l'ANDES, EDF est intervenu les 29 et 30 mai sur la transition énergétique, l'accompagnement des collectivités, les offres bâtiments sportifs ainsi que « l'offre Piscines ».

Au programme : partage autour des services, de la conduite des projets sur les économies d'énergie avec 70 élus du sport.



Le RPE Ardèche est en marche !

Le RPE Ardèche (Réseau pour la Performance Energétique) s'est réuni le 16 septembre dans les locaux de l'entreprise MELVITA à Lagorce (07).

Au programme : retour sur les études d'Eco Efficacité Energétique et zoom sur les sous-comptages avec NETSEENERGY.

Objectif : 150 tonnes de CO2 économisées sur l'année 2015 !



Pascale MARION (Directrice Développement Territorial Drôme-Ardèche) entourée des membres du RPE Ardèche et des Experts EDF.

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

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

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

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



Signature d'une convention de partenariat entre le Crédit Agricole Centre-Est et EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne



Thierry LAURENCIN

Francis PILLOT

Mardi 16 juin, Thierry LAURENCIN, Directeur des Risques et de la Vie Mutualiste du Crédit Agricole Centre-Est, et Francis PILLOT, Directeur du marché Collectivités Territoriales et Solidarité d'EDF Commerce Rhône-Alpes Auvergne ont signé une convention de partenariat afin d'unir leurs compétences et leurs moyens pour aider les personnes en difficultés.

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.

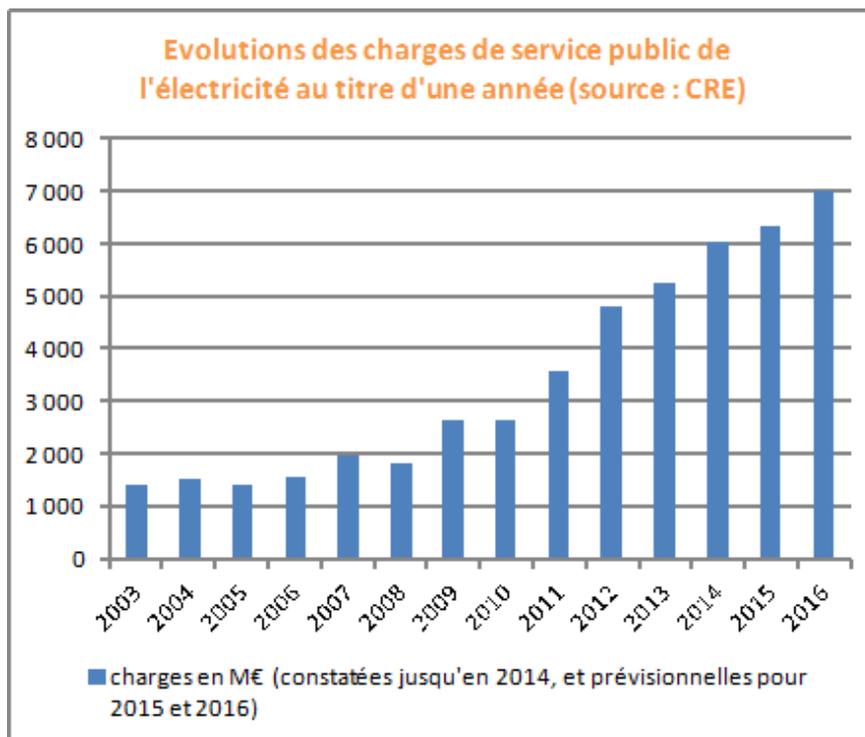
La Contribution au Service Public de l'Électricité en 2015

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.

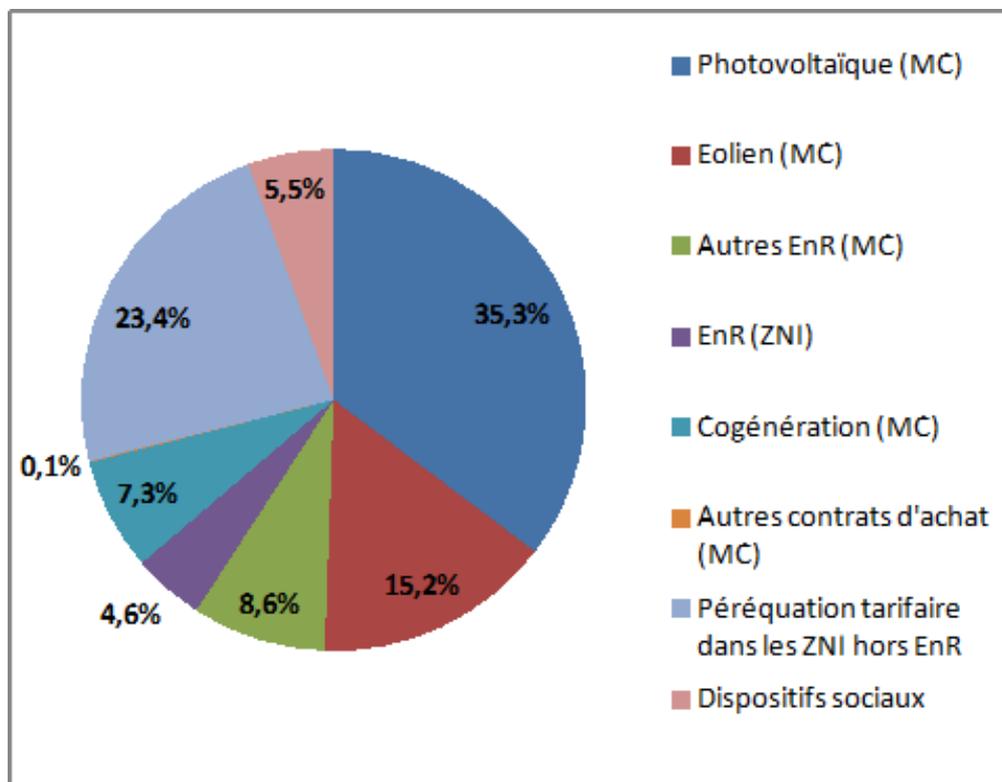
Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2015 (et respectivement pour l'année 2016) sont évaluées par la CRE à 9,3 Md€ (resp. 9,8 Md€), dont 6,3 Md€ (resp. 7,0 Md€) correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2015 (resp. 2016) et environ 3 Md€ (resp. environ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

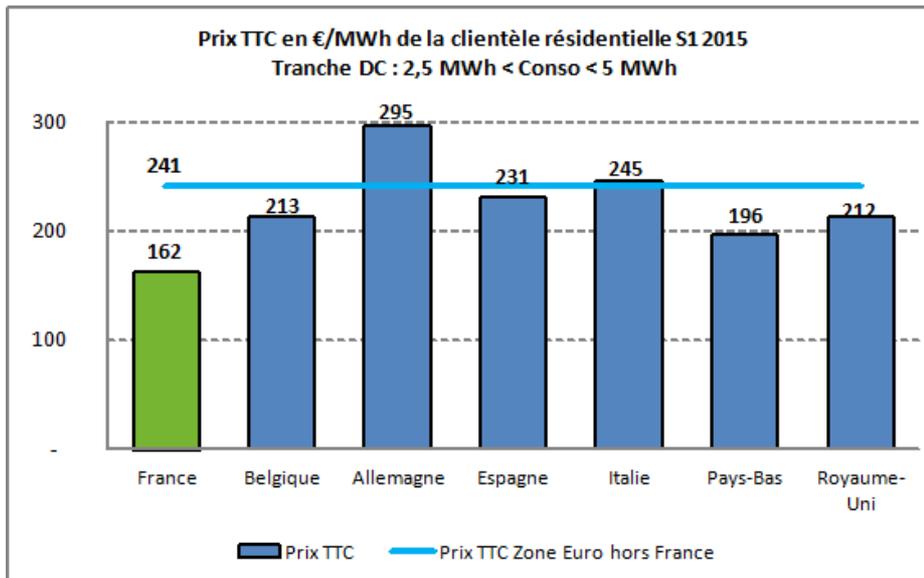
Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

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



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>



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*	197 972	193 486	-2,3%
Énergie facturée (en kWh)	1 573 282 645	1 464 037 194	-6,9%
Recettes (en €)	142 894 161	137 599 631	-3,7%

* 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	195 795	192 283	-1,8%
Énergie facturée (en kWh)	1 027 050 231	1 021 206 575	-0,6%
Recettes (en €)	102 156 918	103 331 707	1,1%

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients par option			
Base	101 118	97 581	-3,5%
HP/HC	81 191	81 689	0,6%
EJP/TEMPO	10 201	9 801	-3,9%
Éclairage public	3 285	3 212	-2,2%
Total	195 795	192 283	-1,8%

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Énergie facturée (kWh) par option			
Base	347 398 540	337 913 021	-2,7%
HP/HC	572 520 538	581 932 004	1,6%
EJP/TEMPO	82 679 191	78 889 721	-4,6%
Éclairage public	24 451 962	22 471 829	-8,1%
Total	1 027 050 231	1 021 206 575	-0,6%

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			Variation par rapport à 2014 (en %)
Puissance souscrite	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	Total	
3 kVA	13 108	0	0	13 108	-8,2%
6 kVA	52 045	34 470	0	86 515	-3,3%
9 kVA	12 164	29 178	1 126	42 468	2,6%
12 kVA et plus	6 424	14 567	7 180	28 171	1,0%
Total	83 741	78 215	8 306	170 262	-1,6%

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	16 355
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	8 863
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	16 923

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

Tarif Jaune	2014	Concession 2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 625	894	-45,0%
Énergie facturée (en kWh)	184 031 468	163 895 554	-10,9%
Recettes (en €)	16 770 949	15 083 583	-10,1%

Tarif Jaune (par option)	2014	Concession 2015	Variation (en %)
Nombre de clients - Option Base	1 575	868	-44,9%
Nombre de clients - Option EJP	50	26	-48,0%
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	173 602 477	155 404 220	-10,5%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	10 428 991	8 491 334	-18,6%

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

Tarif Vert	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Nombre de clients	552	309	-44,0%
Énergie facturée (en kWh)	362 200 946	278 935 065	-23,0%
Recettes (en €)	23 966 294	19 184 329	-20,0%

Tarif Vert (par option)	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Nombre de clients - Option Base	519	293	-43,5%
Nombre de clients - Option EJP	33	16	-51,5%
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	331 220 282	252 586 623	-23,7%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	30 980 664	26 348 442	-15,0%

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



EDF

LES ENGAGEMENTS EDF & MOI

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

RETROUVEZ NOS 9 ENGAGEMENTS SUR EDF.FR

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

5 VOUS CONTACTER
QUAND C'EST
UTILILE 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.equilibre » pour comprendre leurs consommations et les comparer à celles de foyers similaires (cf. B.3.4).

NOUVEAU

Nombre d'espaces Client « Particuliers » activés sur edf.fr (au 31 décembre)	2015
National	10 347 786

Pour les clients qui souhaitent réduire leur consommation énergétique, l'appli « Éco-Gestes » est à leur disposition. Ils accèdent ainsi à des conseils pratiques, ils peuvent même créer un espace personnel pour programmer des alertes. Instructive et utile, cette application présente des solutions simples pour agir et adopter des réflexes durables.

Depuis leur smartphone, grâce à l'application « EDF & MOI », les clients peuvent désormais créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients, qui ont opté pour la « Facture Électronique », peuvent la consulter au format PDF.

L'application « EDF & MOI » a été refondue en 2015 pour proposer de nouvelles fonctionnalités. Le client peut désormais accéder directement à son tableau de bord avec ses factures, à la date du prochain relevé de compteur, à l'évolution de sa consommation et à des astuces pour faire des économies d'énergie.

Pour aller plus loin – L'application « EDF & MOI » en 2015 :

- près de **780 000** téléchargements,
- environ **7,4** millions de visites.

La qualité de la relation client et l'innovation sont au cœur du métier d'EDF au service de la satisfaction des 25 millions de clients « Particuliers ».

LES ENGAGEMENTS
EDF & MOI

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

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

Sur le site edf.fr (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.

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.

Dans le département de l'Ardèche, les clients peuvent se rendre dans le Point d'Information et de Médiation Multi-Services (PIMMS) de La Voulte sur Rhône.

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	20 418	18 570	-9,1%

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	95 364
Nombre de clients facturés bimestriellement	55 644

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	55 723
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™ ¹	n.s.

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



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	23 135



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	2 935	3 864	31,7%

Les lettres de relances envoyées aux clients en cas d'impayés des factures d'électricité

Nombre de lettres uniques de relance envoyées en cas d'impayés des factures	2014	2015	Variation (en %)
Concession	61 978	61 452	-0,8%

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	-	365	-
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	589	448	-23,9%

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	3 757	3 357	-10,6%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	1 093	886	-18,9%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	29,1%	26,4%	-9,3%

NOUVEAU

Nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure	2015
Concession	493

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	2 158	1 897	-12,1%

Réponse aux réclamations écrites (%)	2014	Concession 2015	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	89,5%	93,1%	4,1%

Répartition des réclamations écrites par type (%)	2014	Concession 2015	Variation (en %)
Accueil	11,9%	3,6%	-69,8%
Conseil et services	0,7%	9,1%	1122,9%
Contrat	7,6%	10,8%	43,1%
Facturation	48,3%	36,5%	-24,5%
Qualité de fourniture et réseau	11,1%	8,7%	-21,8%
Recouvrement	17,1%	26,8%	56,2%
Relation avec le distributeur	1,8%	2,2%	19,6%
Relevé	1,4%	2,4%	68,8%
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.

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	12 220	13 320	9,0%

NOUVEAU

Bénéficiaires du TPN - Concession	2015
Nombre de clients aux TRV entré dans le TPN	5 216
Nombre de clients aux TRV ayant quitté le TPN	3 987

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 l'Ardèche à hauteur de 120 000 euros, soit 110 000 euros d'aides curatives et 10 000 euros d'aides préventives.

Participation EDF au FSL			
	2014	2015	Variation (en %)
Département	120 000	120 000	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	24	39	62,5%

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.



Une page d'accueil commune aux travailleurs sociaux et aux conseillers Solidarité (accès sécurisé)

DEUX ESPACES DISTINCTS

Le travailleur social



- Dépose ses demandes d'aide en ligne en remplissant les formulaires correspondants,
- Suit l'état d'avancement de l'ensemble de ses demandes,
- Reçoit les dernières actualités liées à la solidarité,
- A accès à une rubrique « Informations pratiques » sur les dispositifs Solidarité.

Le Conseiller Solidarité



- Traite les nouvelles demandes arrivées sur le portail et informe le travailleur social de leur prise en charge,
- Suit l'état d'avancement des autres demandes en cours,
- Visualise les actualités et informations pratiques en ligne.

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 l'Ardèche, 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 Colette Chastel, correspondante solidarité, 5 conseillers solidarité d'EDF ont accompagné 1567 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 :

- 944 clients démunis ont bénéficié d'une aide FSL pour un montant total de 241 523 euros. Par ailleurs, 128 clients ont bénéficié d'une aide hors FSL pour un montant de 47 834 euros.
- Le partenariat avec le CCAS de Privas a permis de développer des accompagnements personnalisés sur les maîtrises d'énergie auprès de 18 familles.
- 76 travailleurs sociaux et 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

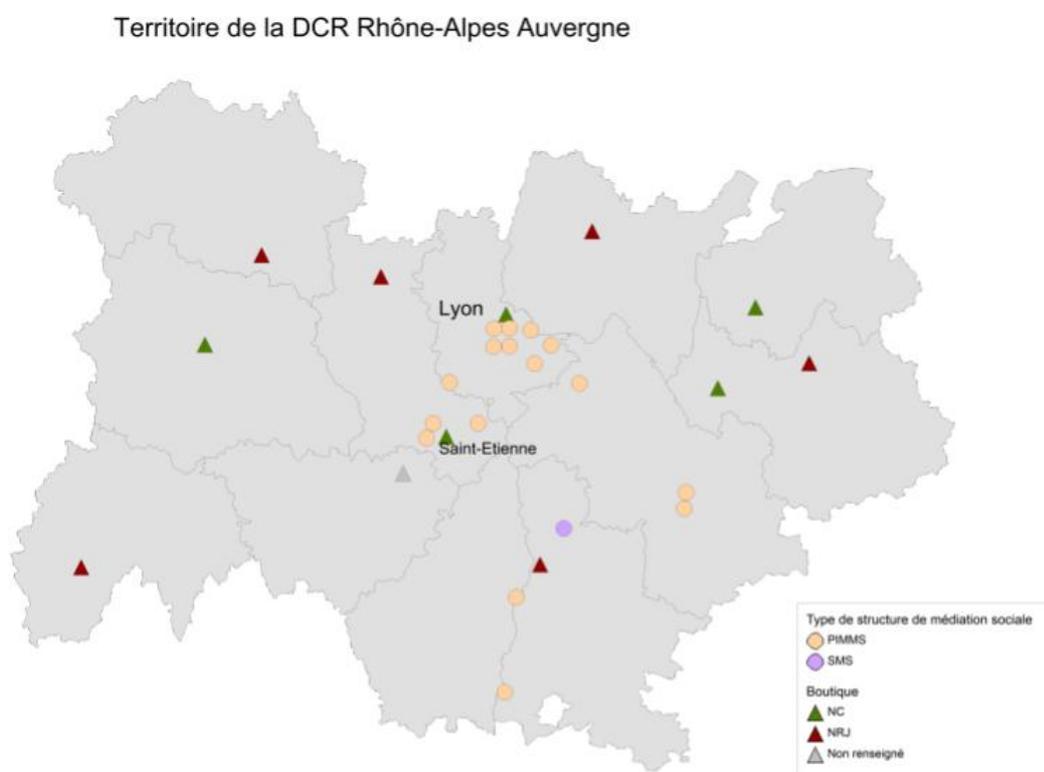


1. Les implantations d'EDF sur votre territoire	134
2. Vos interlocuteurs chez EDF	135

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
Pascale MARION	Directeur Développement Territorial - Drôme Ardèche	04 75 75 93 73 06 72 86 80 76	pascale.marion@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 <i>(service gratuit et prix d'appel non surtaxé)</i>	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 810 333 722	Les clients « Entreprises et Professionnels »	Déménagement, contrat, facture
04 26 70 01 80	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

	Site(s)	Horaires d'ouvertes
PIMMS (<i>Point Information Médiation Multi Services</i>)	La Voulte sur Rhône	

Les interlocuteurs dédiés sur votre département

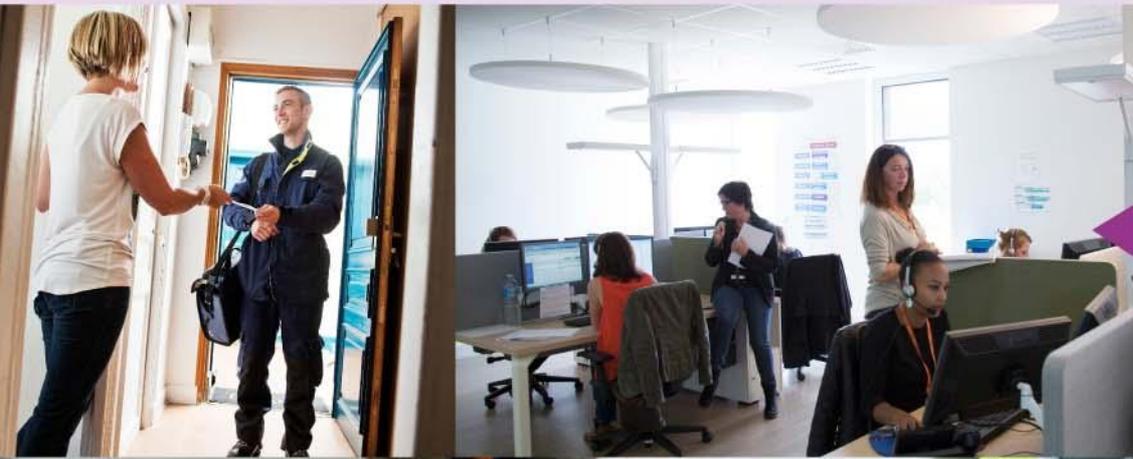
Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Pascale MARION	Directeur Développement Territorial - Drôme Ardèche	04 75 75 93 73 06 72 86 80 76	pascale.marion@edf.fr
Michel BERCHER	Référent Concession	04 69 65 60 46 06 08 40 52 96	michel.bercher@edf.fr
Colette CHASTEL	Correspondant Solidarité	04 75 92 31 02 06 65 38 99 48	colette.chastel@edf.fr
Teresa ESNAULT	Responsable des Ventes Collectivités Territoriales	04 76 29 99 23 06 50 19 23 30	teresa.esnault@edf.fr
Yves DERGUY, Eric BERRUYER	Attaché commercial Collectivités Locales	04 26 70 01 80	edfcollectivites-raa@edf.fr
Fany FOURMENT	Attaché commercial Bailleurs Sociaux	04 26 70 01 80	edfcollectivites-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