

Compte-  
Rendu  
d'Activité  
2015

FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE  
D'ÉNERGIE DU PAS-DE-CALAIS



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



# SOMMAIRE

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

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| <b>Éditorial.....</b>                          | <b>04</b> |
| <b>Le service public de l'électricité.....</b> | <b>06</b> |
| <b>L'organisation du concessionnaire.....</b>  | <b>08</b> |
| <b>Les chiffres clés de la concession.....</b> | <b>12</b> |

## **A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire.....19**

- 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.....79**

- 1. Les indicateurs de suivi de l'activité
- 2. Vos interlocuteurs chez ERDF

## **B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire.....89**

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

## **Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF.....143**

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



## Concernant la mission confiée à ERDF,

La présentation du Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire (CRAC) est un moment privilégié de dialogue avec l'autorité concédante, dialogue que nous souhaitons entretenir dans une relation de confiance et de proximité.

Vous trouverez dans ce compte-rendu d'activité les temps forts de l'année 2015 ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions sur votre concession, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

Avec la tenue de la COP 21 en France, et l'adoption de la Loi sur la Transition Energétique, on retiendra de 2015 cette volonté collective de préparer l'avenir de l'énergie et de mobiliser tous les acteurs.

Sur les réseaux de distribution d'électricité, l'évolution passe par la mise en service des compteurs communicants, dénommés Linky. Avant le démarrage du programme en France, ERDF a souhaité valider les protocoles de communication entre des appareils de différentes marques. La Ville de Nantes a été retenue pour le test en urbain, et pour les zones rurales, la FDE 62 et ERDF ont proposé de réaliser l'opération dans le Pas-de-Calais et plus précisément dans les communes autour de Desvres. Une convention de partenariat a permis de préciser les modalités de ce test, et l'accompagnement des élus.



**Xavier LAFARGUE**

Directeur Territorial  
ERDF PAS DE CALAIS

En matière contractuelle, il faut souligner aussi la signature entre l'autorité concédante et son concessionnaire d'un avenant au traité de concession, visant à reconduire les conditions de réalisation et de financement des opérations à vocation esthétiques. Les deux parties se sont attachées à faciliter encore les modalités de coordinations des différents chantiers.

Si la conférence dite "NOME" n'a pas pu formellement se tenir en 2015, mais tout début 2016, il faut mettre au crédit de 2015 la poursuite de la concertation entre ERDF et la FDE 62 en matière d'investissements. De fait, cette année a permis d'avancer encore plus sur les programmes de modernisation des réseaux :

- Remplacement de près de 46 kms de câbles HTA ancienne génération (Câble Papier Imprégné),
- Multiplication par trois du nombre d'organes télécommandés mis en service, avec comme bénéfice à venir une réduction importante du nombre de clients coupés sur un incident HTA,
- Et engagement d'un programme test sur la zone Audomarois/ Flandres visant à équiper le réseau HTA de capteurs numériques, avec comme finalité une meilleure connaissance de l'état des réseaux, et une plus grande rapidité d'intervention suite à incident.

Pour contribuer à la dimension numérique du Département, la FDE 62 et ERDF ont également signé des conventions avec différents opérateurs de réseaux numériques, permettant l'accès pour ces opérateurs aux supports de distribution publique, pour y installer des réseaux en fibre optique.

Le présent Compte Rendu d'Activité 2015 permet de développer l'ensemble des dimensions techniques, économiques et patrimoniales de la concession.

## Concernant la mission confiée à EDF,

2015 était placée sous l'égide de la transition énergétique. Dans un premier temps avec le vote du parlement sur la loi «Transition Énergétique et pour la Croissance Verte». Ensuite, en fin d'année, lors de la COP 21 avec l'adhésion à Paris de tous les Etats du monde entier pour mettre en place un plan de lutte contre le réchauffement climatique et donc contre l'accroissement des émissions de CO2 dans l'atmosphère.

Le client final est un acteur clé de la transition énergétique : EDF est totalement engagé auprès des clients de la concession pour les aider à maîtriser leur consommation et leur budget.

Dans ce but, EDF a lancé en 2015, la solution digitale « e.quilibre » proposée à tous les clients particuliers de la concession. Cette nouvelle fonctionnalité incluse au tarif réglementé remporte un grand succès avec plus de 600 000 souscriptions à fin 2015 au niveau national. Votre concessionnaire investit dans une relation client digitale pour mieux satisfaire l'ensemble des clients y compris professionnels et entreprises. Le contact humain est maintenu au travers du canal téléphonique et des différents points de contacts des clients de la concession.

Par ailleurs, EDF accompagne tous les clients de la concession concernés par le déploiement du compteur Linky assuré par ERDF. Pour sa part EDF informe les clients et forme ses conseillers sur ce compteur innovant qui ouvre le champ au développement des échanges d'énergie entre le logement et le réseau et permettra une meilleure maîtrise des dépenses d'énergie.

Fidèle à ses valeurs de solidarité, EDF est toujours aussi présent et actif sur le terrain de la lutte contre la précarité énergétique comme en témoigne les actions figurant dans le compte rendu d'activité de votre concession.

La satisfaction des clients se maintient à un haut niveau dans un contexte économique difficile pour un grand nombre d'entre eux et un paysage réglementaire marqué par la suppression des Tarifs Régulés de Vente pour les sites de puissance supérieure à 36 Kva.

Fin 2015, la concession de fourniture a un nouveau visage. Le service concédé est recentré sur les clients résidentiels et non résidentiels de puissance inférieure ou égale à 36 kva qui font le choix de conserver un tarif réglementé.

Dans cette forte évolution de l'environnement énergétique, législatif et compétitif, les équipes d'EDF intégralement implantées dans la région, se mobilisent pour rendre un service de qualité auprès des clients de la concession dans un souci d'amélioration continue.

Pour 2016, EDF reste à votre écoute et s'engage autour de la satisfaction des clients de votre concession.



Alain LARUELLE  
Direction Commerce  
Région Nord-Ouest



## Un service public, deux missions

L'exercice du service public de l'électricité, dans le cadre des cahiers des charges de concession, recouvre deux missions complémentaires dévolues, par la loi, conjointement à ERDF, filiale gérée en toute indépendance, et à EDF.

### Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

**ERDF** est responsable de la continuité et la qualité de la desserte en développant, exploitant, et entretenant le réseau public de distribution. ERDF garantit l'accès et le raccordement au réseau public de distribution de l'ensemble des utilisateurs du réseau, dans des conditions non discriminatoires.

Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du distributeur (à plus de 90 %).

Le TURPE est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans le code de l'énergie et garantit une cohésion sociale et territoriale.

#### 2 - La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

**EDF** assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, en application de la loi du 7 décembre 2010 (loi NOME) qui a prévu la suppression des tarifs réglementés au 31 décembre 2015 pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

Les Tarifs Réglementés de Vente présentent pour les clients quatre caractéristiques majeures :

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- ils mettent en œuvre une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- ils sont mis en œuvre dans le cadre de contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes (cf. infra) ;
- les conditions générales de vente associées sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

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

(\*) À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente.

## L'organisation du système français de la distribution publique d'électricité et de la fourniture aux tarifs réglementés s'articule autour de deux échelons

### Au niveau national

L'alimentation en électricité de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national dans lequel l'offre et la demande sont ajustées à tout instant. La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel du réseau public de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité), conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

Situés à la charnière entre le réseau de transport et le réseau de distribution, les postes sources, propriété de RTE et d'**ERDF**, chacun pour la partie des installations qu'il exploite, jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution.

Au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), **ERDF** et **EDF** bénéficient d'un monopole légal dans leur zone de desserte, pour respectivement l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité, et la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

### Au niveau local

**ERDF** et **EDF** exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante de la distribution publique et de la fourniture aux TRV pour son territoire.

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire et la durée de la concession.

Il traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'**EDF** annexées au contrat de concession.

Le contrat de concession prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées au concessionnaire et la production du Compte-Rendu annuel d'Activité par le Concessionnaire (CRAC).

Le présent document constitue, au titre de l'exercice 2015, le Compte-Rendu annuel d'Activité par le Concessionnaire, représenté par **ERDF** et **EDF**, chacun pour sa mission. Il présente les temps forts de l'année écoulée ainsi que des informations chiffrées relatives à l'accomplissement des missions du concessionnaire.

Le dispositif contractuel s'insère dans un secteur de l'énergie qui évolue. **ERDF** et **EDF** ont mené des travaux tout au long de l'année 2015 avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), France Urbaine (ex AMG VF-ACUF) et l'Assemblée des Communautés de France (AdCF). L'objectif est de moderniser le cadre contractuel actuel, notamment pour mieux prendre en compte, dans la concession, les enjeux de la transition énergétique et le rôle majeur dévolu aux autorités concédantes et au concessionnaire et pour renforcer la transparence par une meilleure communication des données.



## Pour la mission de développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

### Organisation d'ERDF

L'activité de distribution publique d'électricité confiée à **ERDF** dans sa zone de desserte s'exerce dans le contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante du service de distribution.

La législation, la recherche d'efficacité et de la satisfaction de ses clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky) conduisent **ERDF** à adapter en permanence son organisation opérationnelle.

Ainsi, après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coût, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.

La législation communautaire et nationale impose à **ERDF** de se comporter en gestionnaire de réseau efficace (cf. TURPE).

De fait, **ERDF** s'est structurée depuis 2012 autour de Directions nationales et de 25 Directions régionales ancrées dans les territoires, au plus près de leurs clients et des autorités concédantes.



Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'**ERDF** a décidé, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnelle qui lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'**ERDF** à prendre en compte les signaux et la capacité d'innovation des territoires dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.

Le Directeur régional est notamment en charge de la mise en œuvre de la politique industrielle d'**ERDF** et de la satisfaction de toutes ses parties-prenantes.

Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.

# ORGANISATION DU CONCESSIONNAIRE

## Vos interlocuteurs chez ERDF

### **Xavier LAFARGUE**

Directeur Territorial Pas-de-Calais  
11 rue Victor Leroy – 62010 Arras Cedex

### **Yves VANLERBERGHE**

Adjoint au Directeur – Délégué Territorial  
11 rue Victor Leroy – 62010 Arras Cedex

| <b>Responsables</b>          |                           |                             |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| <b>Collectivités locales</b> | Coordonnées téléphoniques | Courriel                    |
| Christophe MARTIN            | 03 21 07 50 09            | christophe-c.martin@erdf.fr |
| Philippe JORE                | 03 21 33 45 12            | philippe.jore@erdf.fr       |

| <b>Interlocuteur Concession</b> |                           |                          |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|
|                                 | Coordonnées téléphoniques | Courriel                 |
| Jean-Paul GEORGE                | 03 21 07 50 06            | jean-paul.george@erdf.fr |

| <b>Les Interlocuteurs Privilégiés des communes</b> |                           |                           |
|----------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                                    | Coordonnées téléphoniques | Courriel                  |
| Béatrice AOBADIA                                   | 03 21 07 53 68            | beatrice.aobadia@erdf.fr  |
| Bruno DESPLANQUE                                   | 03 21 07 50 07            | bruno.desplanques@erdf.fr |
| Philippe LABARRE                                   | 03 21 33 45 33            | philippe.labarre@erdf.fr  |
| Patrick MAJORCZYK                                  | 03 21 07 54 05            | patrick.majorczyk@erdf.fr |
| Pascale DESPREZ                                    | 03 21 33 40 03            | pascale.desprez@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              |
|--------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| VERGRIETE Rémy     | Directeur Développement Territorial | 06 99 24 45 31                   | remy.vergriete@edf.fr |
| MARIEL Michel      | Correspondant Solidarité            | 03 28 36 37 44<br>06 69 61 83 45 | michel.mariel@edf.fr  |



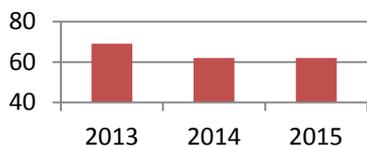


# Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

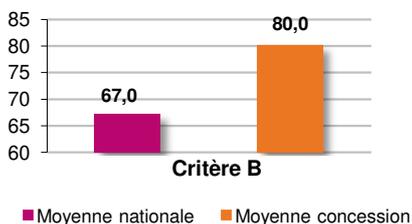
## La qualité de desserte

**Critère B : 62 minutes**  
(pour mémoire 62 mn en 2014)

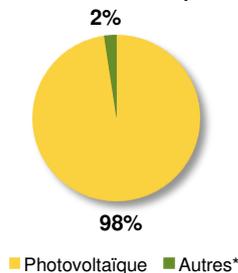
**Critère B hors RTE hors événements climatiques locaux**



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

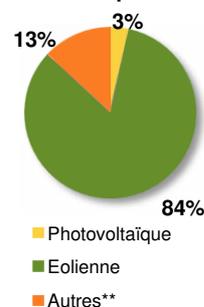


**Répartition du nombre de producteurs**



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

**Puissance des producteurs**



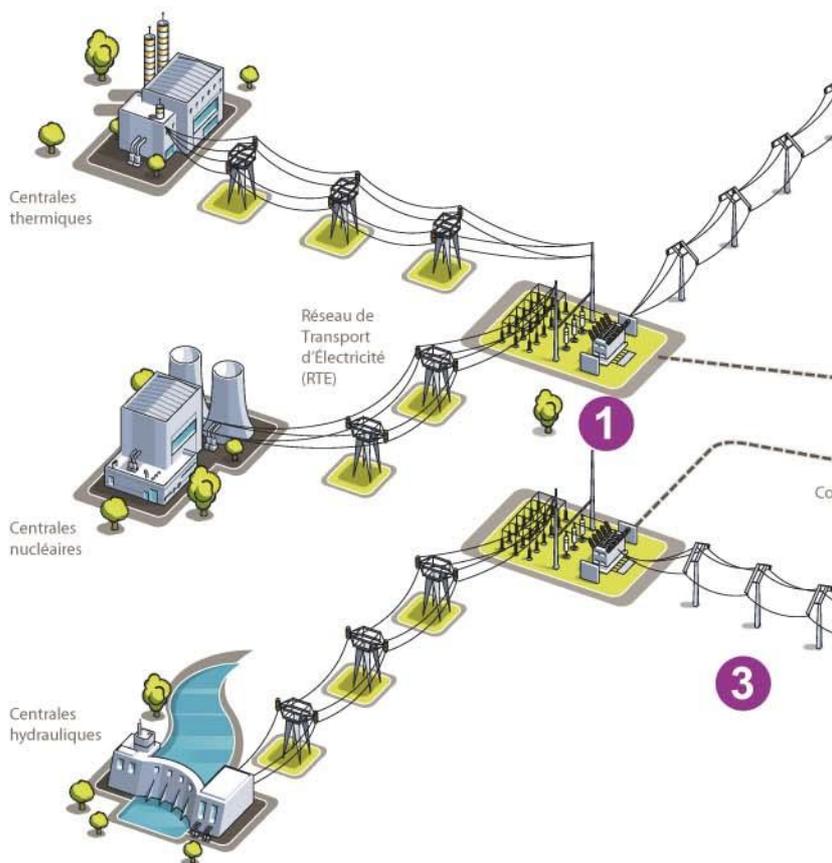
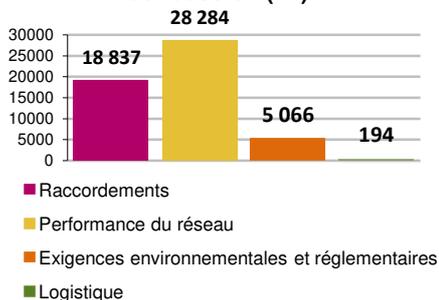
\*\* Cogénération, biomasse...

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

|   |         |                                    |
|---|---------|------------------------------------|
| 1 | 57      | Postes-sources                     |
| 2 | 5 829   | Installations de production        |
| 3 | 10 708  | km de réseau Moyenne Tension (HTA) |
| 4 | 12 548  | Postes de transformation HTA / BT  |
| 5 | 11 858  | km de réseau Basse Tension (BT)    |
| 6 | 747 538 | Points de livraison                |

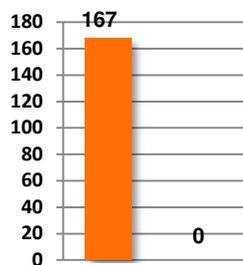
## Les investissements et le patrimoine

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



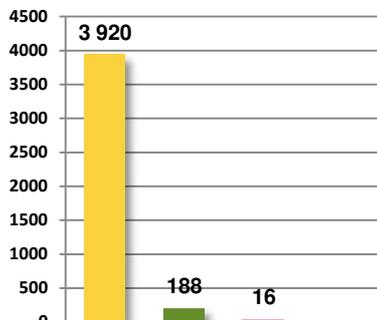
# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisées



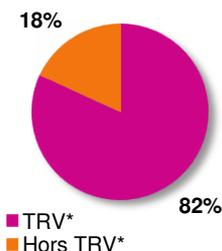
- Raccordements sans adaptation de réseau
- Raccordements avec adaptation de réseau

Répartition des raccordements des consommateurs neufs réalisés



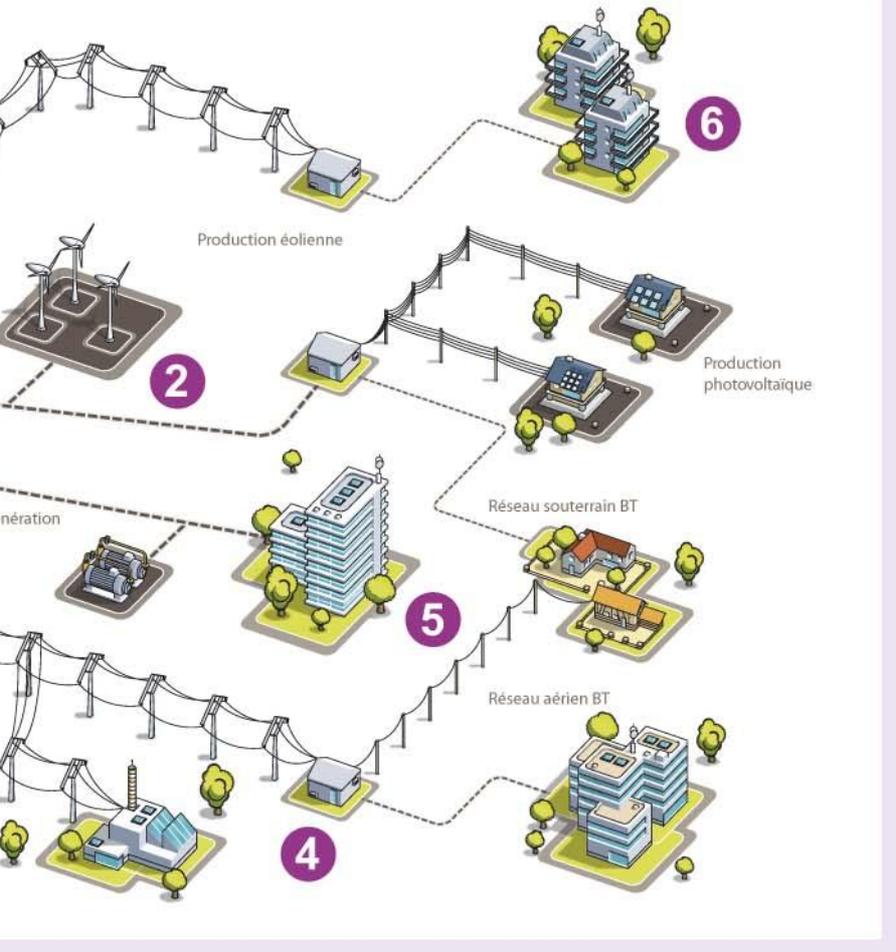
- En BT et de puissance ≤ à 36 kVA
- En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- En HTA

Répartition du nombre de consommateurs



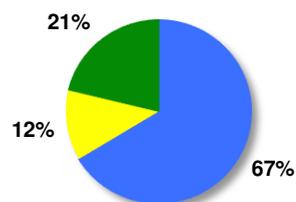
- TRV\*
- Hors TRV\*

\*Tarifs Réglementés de Vente



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

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



- Bleu
- Jaune
- Vert

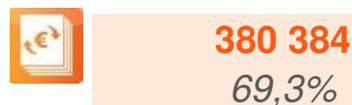
Souscriptions dans l'année  
Tarif Bleu Résidentiel



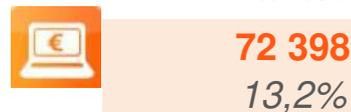
Résiliations dans l'année  
Tarif Bleu Résidentiel



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                                                          | 5 829      | 766 120              |
| dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque | 5 699      | 26 127               |
| dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne       | 87         | 639 837              |
| dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique    | 5          | 434                  |
| dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)                | 38         | 99 722               |

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

| Pour mémoire : Installations de production à fin 2014          | Concession |                      |
|----------------------------------------------------------------|------------|----------------------|
|                                                                | Nombre     | Puissance délivrée * |
| Total                                                          | 5 614      | 742 046              |
| dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque | 5 491      | 25 181               |
| dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne       | 83         | 618 134              |
| dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique    | 4          | 234                  |
| dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)                | 36         | 98 497               |

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

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

## Les consommateurs raccordés au réseau public

| <b>Total des clients de la concession</b> | 2014          | Concession    | Variation (en %) |
|-------------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                           |               | <b>2015</b>   |                  |
| Nombre de clients                         | 743 571       | 747 538       | 0,5%             |
| Énergie acheminée (en kWh)                | 7 572 151 644 | 7 797 552 701 | 3,0%             |
| Recettes d'acheminement (en €)            | 258 251 316   | 263 698 381   | 2,1%             |

| <b>Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</b> | 2014          | Concession    | Variation (en %) |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                                                    |               | <b>2015</b>   |                  |
| Nombre de clients                                                  | 734 928       | 738 891       | 0,5%             |
| Énergie acheminée (en kWh)                                         | 3 887 009 199 | 4 041 543 677 | 4,0%             |
| Recettes d'acheminement (en €)                                     | 173 559 125   | 178 468 805   | 2,8%             |

| <b>Total des clients BT dont la puissance souscrite est &gt; 36 kVA</b> | 2014        | Concession  | Variation (en %) |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
|                                                                         |             | <b>2015</b> |                  |
| Nombre de clients                                                       | 6 760       | 6 788       | 0,4%             |
| Énergie acheminée (en kWh)                                              | 810 473 734 | 836 235 146 | 3,2%             |
| Recettes d'acheminement (en €)                                          | 33 284 503  | 34 137 124  | 2,6%             |

| <b>Total des clients HTA</b>   | 2014          | Concession    | Variation (en %) |
|--------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                |               | <b>2015</b>   |                  |
| Nombre de clients              | 1 883         | 1 859         | -1,3%            |
| Énergie acheminée (en kWh)     | 2 874 668 711 | 2 919 773 878 | 1,6%             |
| Recettes d'acheminement (en €) | 51 407 688    | 51 092 451    | -0,6%            |



## Les clients de la concession et la fourniture aux Tarifs Réglementés de Vente

L'année 2015 est le dernier exercice rendant compte de Tarifs Réglementés de Vente pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA : les tarifs réglementés pour ces sites sont en effet supprimés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, en application de la loi NOME du 7 décembre 2010, au profit de contrats de fourniture au prix de marché avec le fournisseur de leur choix.

| Total des clients aux Tarifs Réglementés | Concession    |               |                  |
|------------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                          | 2014          | 2015          | Variation (en %) |
| Nombre de clients                        | 641 155       | 614 161       | -4,2%            |
| Énergie vendue (en kWh)                  | 5 560 272 241 | 5 120 351 930 | -7,9%            |
| Recettes (en €)                          | 502 947 577   | 477 068 420   | -5,1%            |

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         | 633 361       | 610 575       | -3,6%            |
| Énergie facturée (en kWh) | 3 438 007 987 | 3 401 121 874 | -1,1%            |
| Recettes (en €)           | 340 648 280   | 342 639 554   | 0,6%             |

| Tarif Jaune               | Concession  |             |                  |
|---------------------------|-------------|-------------|------------------|
|                           | 2014        | 2015        | Variation (en %) |
| Nombre de clients         | 6 105       | 2 817       | -53,9%           |
| Énergie facturée (en kWh) | 737 851 535 | 633 057 497 | -14,2%           |
| Recettes (en €)           | 68 721 461  | 59 056 328  | -14,1%           |

| Tarif Vert                | Concession    |               |                  |
|---------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                           | 2014          | 2015          | Variation (en %) |
| Nombre de clients         | 1 689         | 769           | -54,5%           |
| Énergie facturée (en kWh) | 1 384 412 719 | 1 086 172 559 | -21,5%           |
| Recettes (en €)           | 93 577 837    | 75 372 562    | -19,5%           |

EDF mesure chaque année au niveau national la satisfaction des clients. Chacune des trois catégories mentionnées ci-dessous, « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises », fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique (cf. B.3.1).

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

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



A



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



|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire .....</b>                                                 | <b>20</b> |
| A.1.1 Votre concession : les faits marquants de l'année 2015.....                                        | 20        |
| A.1.2 Au plan national : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016 ..... | 27        |
| A.1.3 Le respect de l'environnement et de la biodiversité.....                                           | 30        |
| <b>A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité.....</b>        | <b>34</b> |
| A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF.....                            | 34        |
| A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015.....                               | 39        |
| A.2.3 Perspectives et enjeux .....                                                                       | 45        |
| <b>A.3 La proximité avec les clients.....</b>                                                            | <b>50</b> |
| A.3.1 Le renforcement et la modernisation de la relation clients .....                                   | 50        |
| A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF.....                                          | 53        |
| A.3.3 Le déploiement des compteurs Linky.....                                                            | 56        |
| A.3.4 Faciliter les démarches de raccordement .....                                                      | 58        |
| A.3.5 Perspectives et enjeux .....                                                                       | 59        |
| <b>A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession .....</b>                                | <b>60</b> |
| A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF .....                              | 60        |
| A.4.2 Les informations patrimoniales.....                                                                | 71        |
| A.4.3 Les flux financiers de la concession .....                                                         | 77        |
| <b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire .....</b>                           | <b>79</b> |

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

## A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire

ERDF entretient avec chaque autorité concédante et les collectivités une relation de proximité afin de répondre au mieux à leurs attentes. Chaque collectivité dispose ainsi d'un interlocuteur privilégié qui est chargé d'accompagner au quotidien les élus ou leurs services.

Les actions en faveur du développement durable et de l'environnement sont une des composantes essentielles de ce dialogue qu'ERDF souhaite développer. Que ce soit pour l'intégration des ouvrages dans l'environnement afin d'en réduire l'impact visuel, tout en assurant la robustesse du réseau public de distribution, ou pour la protection de la biodiversité, ERDF agit au plan local.

ERDF affirme son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable et ses actions de partenariat et de mécénat.

Dans sa volonté d'être un acteur de long terme des territoires, ERDF s'inscrit dans les démarches d'insertion économique (travailleurs handicapés, services civiques, Travaux d'Intérêt Général (TIG), ...).

### A.1.1 Votre concession : les faits marquants de l'année 2015

#### FDE 62 et ERDF - Les faits marquants de l'année :

- La FDE 62 et ERDF ont signé en 2014, une convention pour le test d'interopérabilité des compteurs Linky, ERDF souhaitant valider les protocoles de communication entre des appareils de différentes marques en milieu rural. Dans le cadre de cette convention de partenariat qui précisait les modalités de ce test, et l'accompagnement des élus, ERDF a engagé la pose des compteurs Linky sur une quinzaine de communes du Desvrais en juin,
- Portage de la politique d'investissement d'ERDF au bureau de la FDE 62, le 04 juin,
- Organisation du Contrôle de Concession à l'été 2015,
- Signature de la Convention Cartographie moyenne échelle en juillet, dans le cadre de l'avenant au contrat de concession signé entre la FDE 62 et ERDF en février 2014,
- Convention Très Haut Débit – FDE 62, ORANGE et ERDF signée le 09 septembre, permettant l'accès pour cet opérateur aux supports de distribution publique, pour y installer des réseaux en fibre optique,
- Présentation du rapport de contrôle de concession, le 18 septembre,
- Portage du CRAC au bureau élargi de la FDE 62, le 06 octobre 2015,
- Signature de l'accord n°4 de révision de l'annexe 1 de la convention de concession, le 21 décembre, accord visant, en particulier à reconduire les conditions de réalisation et de financement des opérations à vocation esthétiques.
- Préparation de la Conférence NOME, en décembre.

## ERDF - l'aménagement du territoire, l'emploi et la solidarité :

### ERDF s'associe à l'association des Blouses Roses pour les enfants hospitalisés, à l'occasion de la 10<sup>ème</sup> Route du Louvre

Partenaire officiel de la Route du Louvre, ERDF a cette année encouragé ses 170 salariés à courir aux couleurs de l'Association des Blouses Roses, le dimanche 17 mai.



Les véhicules électriques ont ouvert la route aux marathoniens dans la première caravane publicitaire 100% électrique de la Route du Louvre.

Solidaires dans la lutte contre les vols de métaux, salariés d'ERDF et gendarmes ont courus, au profit des Blouses Roses dont les bénévoles ont animé également le stand ERDF sur le village d'arrivée. L'association des Blouses Roses a pu faire connaître ses actions auprès des 40 000 personnes présentes sur le site d'arrivée du 11/19 à Loos-en-Gohelle.

A l'ère du numérique et de la troisième révolution industrielle, ERDF a proposé cette année aux communes qui participent à la Route du Louvre un nouveau challenge, qui était de tourner une vidéo sur le vif et de la partager sur les réseaux sociaux. Celles qui ont eu le plus de « like » ont été récompensées. Les sommes perçues par les communes lauréates étaient destinées aux associations de leur choix. Ce challenge s'est clôturé par la remise officielle des prix le 29 Mai.

### Remise des dons aux Blouses roses de toute la région

Un engagement sportif et solidaire qui s'est poursuivi par des collectes de dons (livres, jouets, vêtements) sur les sites de l'entreprise. Une remise de don s'est déroulée au centre hospitalier d'Arras le jeudi 15 octobre en présence de Marie-Thérèse Hembert, membre du bureau des Blouses Roses d'Arras et de Rémi Fauquembergue, Directeur adjoint de l'Hôpital.

### ERDF partenaire du 16e Arras Film Festival

ARRAS 2015  
FILMFESTIVAL



Pour la 16<sup>e</sup> édition de l'Arras Film Festival, ERDF Nord-Pas de Calais est de nouveau partenaire de l'événement, qui s'est déroulé du 6 au 15 novembre 2015.

ERDF est, depuis plusieurs années, un partenaire fidèle de l'Arras Film Festival. Ce rendez-vous s'est imposé, avec l'aide de ses partenaires, comme un incontournable pour tous les amateurs de cinéma, passant de 34 000 spectateurs en 2014 à près de 39 000 en 2015.

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

## Enduropale 2015 : un salarié ERDF au guidon de la seule moto électrique engagée



Pour la 40e édition de l'Enduropale du Touquet les 30, 31 et 1<sup>er</sup> fév, une seule moto électrique s'est engagée au départ et pilotée par Marc Chochois, jeune embauché à ERDF à Saint-Martin-Boulogne, cette moto est le fruit d'un projet porté par le CFA Académique, en partenariat avec ERDF et le Conseil Régional. Le CFA en a fait un vrai projet pédagogique, en greffant dessus deux équipes de jeunes : des élèves du lycée Alfred Mongy de Marcq-en-Barœul pour la partie technique et mécanique, et des alternants du lycée Henri Senez d'Hénin-Beaumont sur l'aspect communication-marketing. Parallèlement, le projet a été soutenu par le Conseil Régional du Nord-Pas de Calais au titre de la formation et par ERDF qui montre ainsi son engagement pour la formation des jeunes par l'apprentissage et pour l'électromobilité. Le nom retenu pour l'équipe était « Dynavolt ».

## Tour de France



Partenaire du Tour de France, ERDF a engagé ses salariés dans un challenge sportif et solidaire au profit de l'association Habitat et Humanisme.

Sur le site ERDF d'Arras, 700 euros ont été récoltés grâce aux kilomètres virtuels parcourus à vélo et rameur par les salariés de l'entreprise. Ce chèque a été remis au village départ du Tour de France à la Table d'ERDF – Place des Héros à Arras le 8 juillet.

## L'accompagnement des projets de territoire

Le concessionnaire contribue à la réalisation d'actions dans le cadre des opérations de rénovation urbaine à travers des conventions signées avec les collectivités territoriales en charge de ce type d'opérations. La contribution d'ERDF porte sur des aspects techniques et environnementaux. Cette démarche s'applique également aux nouveaux « contrats de ville » élaborés par les communautés d'agglomération.

### ERDF, engagé aux côtés des acteurs de l'insertion et de l'emploi



Début juin, ERDF a signé une convention avec la Mairie de Lens et l'association Relais Travail pour mettre en place des chantiers solidaires pour les personnes éloignées de l'emploi. Quatre mois seulement ont suffi pour changer le look de deux postes de distribution publique d'électricité à Lens.

Sylvain Robert, Maire de Lens, Luc Maroni, adjoint aux affaires sociales et Yves Vanlerberghe, Adjoint au Directeur ERDF se sont rendus sur place le 14 octobre pour découvrir les deux premières réhabilitations, fruits du travail de personnes en insertion.

### ERDF, partenaire du projet urbain de la Ville de Grenay



Dans le cadre du contrat de Service Public signé avec l'Etat, ERDF a souhaité soutenir le projet "un chantier pas comme les autres" porté par la ville de Grenay. Ce projet permet d'organiser la réfection esthétique de Postes de Distribution Publique d'Electricité et s'inscrit comme une action de gestion urbaine de proximité.

Quatre Postes ont déjà pu être traités dans le cadre de ce dispositif : deux en 2013, deux en 2014. Pour la campagne 2015, les Postes « LAMENDIN » à l'angle des rues Arthur Lamendin et Jules Guesde et « DEBUSSY » rue Claude Debussy ont été retenus en concertation avec la Municipalité.

Comme déjà réalisé les années précédentes, préalablement au démarrage des travaux, ERDF a assuré une session d'une demi-journée d'information et de sensibilisation aux risques électriques pour l'ensemble des intervenants le 10 juin en Mairie.

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

## **ERDF Nord Pas-de-Calais a repensé les réseaux électriques pour un projet de grande ampleur de l'entreprise « Carrières du Boulonnais »**



Afin de pérenniser pour plusieurs décennies l'activité du site, l'entreprise «Carrières du Boulonnais» (Client Cards – puissance souscrite 7MW) a souhaité agrandir sa zone d'extraction. Elle a donc sollicité ERDF afin de repenser les réseaux électriques et mettre en place un nouveau raccordement HTA avec secours contractuel. En parallèle, le client a souhaité faire appel à l'expertise et l'expérience d'ERDF, à travers sa filiale ERDF-D, pour être accompagné dans la création d'un nouveau poste de livraison HTA.

Après négociation, les Carrières du Boulonnais ont signé à l'automne 2013 un contrat avec ERDF-D pour la réalisation clés en main du poste de livraison. Les travaux ont consisté à installer un poste de livraison préfabriqué tout équipé comprenant notamment 2 arrivées de 20 kV en double dérivation (Arrivée normale 7MW, Arrivée secours contractuelle 4MW), la mise en place d'un autotransformateur 20/15 kV d'une puissance de 10 MVA et une réalisation ERDF-D 100% sous-traitée aux équipes locales.

Les Carrières du Boulonnais est un groupe familial créé en 1896, et aussi la plus grande carrière de France, initialement une carrière de marbre, et aujourd'hui l'entreprise a développée quatre activités (granulats, bétons prêts à l'emploi, réfractaires et bétons préfabriqués).

## **ERDF a la fibre du numérique à Saint-Omer**



Le plateau technique de formation à la pose de fibre optique du lycée de l'Aa a été inauguré le 20 février. Les équipes d'ERDF de Saint-Omer ont installé au sein du lycée la partie extérieure de ce plateau : un réseau-école pour permettre aux jeunes de se former à la pose de fibre optique sur des réseaux électriques aériens.

Cette réalisation collective a été saluée par le président de la CASO (Communauté d'Agglomération de Saint-Omer), François Decoster, et Michel Derdevet, secrétaire général d'ERDF, venu spécialement pour représenter l'entreprise lors de l'inauguration et officialiser le partenariat afférent entre ERDF, la CASO et le Lycée de l'Aa.

Le réseau-école c'est :

- 6 poteaux, 4 en béton et 2 en bois traités au sel
- 50 mètres de réseau en aluminium torsadé et cuivre nu
- Des simulations de branchement en fin de réseau

## Concours des victoires de l'initiative



Partenaire historique des plateformes Initiatives de la région, ERDF apporte également son soutien au Concours des Victoires de l'Initiative. C'est dans ce cadre que l'entreprise a remis le 14 décembre en présence d'Yves Vanlerberghe, adjoint au directeur territorial ERDF du Pas-de-Calais, de Pascal Barois, Maire de Lillers, et de Claude Kosiada, président d'Initiative Artois la victoire du jeune repreneur à Adrien Mayeux, gérant de la cordonnerie Adrien Mayeux de Lillers. Cette catégorie récompense les repreneurs d'une activité inscrits au concours de moins de 30 ans.

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

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

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

### Colas et ERDF ensemble pour la prévention des risques



Le 6 juillet, Joël HAMON, Président de Colas Nord-Picardie et Mathias POVSE ont formalisé un partenariat qui s'inscrit dans la démarche de prévention et sécurité de chacune des deux parties. Pour faire progresser la sécurité des Hommes et des ouvrages, la convention prévoit un partage d'informations renforcé entre les responsables prévention santé sécurité et techniques des deux entreprises et des actions de formation pour les salariés travaillant à proximité des ouvrages électriques.

### ERDF signe une convention avec Eiffage



Henri CARLIER, le DRH d'Eiffage Nord Est et Mathias POVSE ont signé le 23 novembre une convention de partenariat pour améliorer la prévention et la sécurité des hommes et des ouvrages. Cette convention a permis à ERDF et Eiffage de remporter le trophée «Convention de Partenariat» lors de la remise des trophées « Prévention Ensemble» organisés par l'Union des Syndicats de l'Industrie Routière Française (USIRF) et l'Organisme Professionnel Prévention Bâtiments Travaux Publics (OPPBT) le 10 décembre à Paris.

## A.1.2 Au plan national : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016

### L'année 2015 en quelques dates

#### L'évolution du site internet d'ERDF contribue à la modernisation du service public dont l'entreprise est en charge

ERDF a lancé le **13 avril** la nouvelle version de son site internet [www.erdf.fr](http://www.erdf.fr). Plus moderne et sécurisé, le site a été restructuré dans un souci de clarté afin de faciliter l'accès à l'information des internautes. Ils bénéficient désormais notamment de pages dédiées aux différentes démarches à effectuer dans le cadre de leurs projets et d'un système de gestion documentaire. Le nouveau site donne accès à tous les services offerts par ERDF, ainsi qu'à des informations ciblées selon le profil des utilisateurs du réseau, de façon à tenir compte de leurs besoins spécifiques.

#### Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1<sup>er</sup> août 2015

Les Tarifs d'Utilisation d'un Réseau Public d'Électricité (TURPE) dans le domaine de tension HTA ou BT applicables sur la période tarifaire 2014-2017 (TURPE 4 HTA/BT) font l'objet d'un ajustement annuel selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des produits et charges du distributeur par rapport aux prévisions. 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<sup>er</sup> août**.

#### Publication de la loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe)

Le **8 août**, la loi n° 2015-991 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) a été publiée au Journal Officiel. Ce texte participe à la réforme territoriale et ses objectifs sont notamment de simplifier et clarifier le rôle des collectivités locales et faire des territoires des moteurs de croissance économique. Cette loi confie de nouveaux blocs de compétences aux régions, dont certaines sont transférées des départements, au service du développement économique, de l'attractivité et du développement équilibré des territoires. 12 régions métropolitaines se sont substituées, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, aux 21 régions antérieures.

#### Publication de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV)

La Loi n° 2015-992 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte a été publiée au Journal Officiel le **18 août**. Ce texte définit les nouveaux enjeux de l'énergie, ainsi que le cadre dans lequel doivent s'inscrire les actions de l'État, des collectivités locales et des acteurs de l'énergie. Parmi ces enjeux et à titre d'exemples, l'intégration des énergies renouvelables, le dialogue avec les concédants et les collectivités pour « favoriser une politique d'investissement ambitieuse au service de la qualité de l'électricité et accompagner la transition énergétique », l'appropriation par les usagers de leurs consommations d'électricité, le service public de la donnée à destination des collectivités, s'inscrivent dans la droite ligne du projet industriel d'ERDF.

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

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

Constituant l'une des façons de réaffirmer son engagement pour la mobilité électrique, ERDF a pris livraison de son 1000<sup>e</sup> véhicule électrique le **25 septembre**, à Maubeuge au cœur de l'usine qui assemble les Kangoo ZE, en présence de Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, d'élus du Conseil régional Nord – Pas-de-Calais, d'industriels de cette même région et de l'AVERE (association nationale pour le développement de la mobilité électrique). Cet événement fut l'occasion de faire un point d'étape sur l'électromobilité, sa place dans le développement des territoires et la politique active d'ERDF dans ce domaine.

## Le nouveau barème de facturation des raccordements est entré en vigueur depuis le 8 octobre 2015

Conformément à l'arrêté du 28 août 2007, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a approuvé le **8 juillet** le nouveau barème de facturation des raccordements élaboré par ERDF après consultation des organisations représentatives des utilisateurs et des organisations représentatives des collectivités organisatrices de la distribution publique d'électricité.

Il porte une actualisation des coûts des matériels, des travaux et de la main d'œuvre et a été complété par un chapitre spécifique aux infrastructures de recharge pour véhicules électriques.

Ce nouveau barème est appliqué à tous les devis émis depuis le 8 octobre.

## 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.

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

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a lancé le **1<sup>er</sup> décembre** le déploiement des compteurs communicants Linky sur tout le territoire français. L'objectif du projet est de remplacer 90 % des anciens compteurs dans 35 millions de foyers d'ici à 2021. Les compteurs communicants complètent, sur le réseau Basse Tension, les évolutions engagées depuis une quinzaine d'années par ERDF pour moderniser le réseau Moyenne Tension et le rendre « intelligent » (smart grids).

## Les modèles de conventions d'échange de données cartographiques sont validés entre la FNCCR et ERDF

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

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



## Les perspectives et enjeux pour 2016

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

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

### Tours accueille le 36<sup>e</sup> Congrès de la FNCCR du 21 au 23 juin 2016.

Le congrès de la FNCCR consacre trois jours de conférences aux Services publics de l'énergie, de l'eau et de l'assainissement (SPANC), des déchets, et des communications électroniques.

### Mise en œuvre du Comité du Système de Distribution Publique d'Électricité (CSDPE)

Le décret n° 2016-43 du 26 janvier 2016 relatif au Comité du Système de Distribution Publique de l'Électricité, pris en application de l'article 153 de la Loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV), instaurant ce comité, en fixe la composition et les modalités de nomination de ses membres, ainsi que les règles de fonctionnement. La création du CSDPE répond à un objectif d'harmonisation des politiques d'investissement d'ERDF, gestionnaire de réseau et des Autorités Organisatrices de la Distribution d'Électricité (AODE) au niveau national.

Xavier Pintat, président du syndicat départemental d'énergie électrique de la Gironde, a été nommé le 11 février 2016, membre du conseil de surveillance de la société ERDF, en qualité de représentant des autorités organisatrices du réseau public de distribution d'électricité.

À ce titre, Xavier Pintat est membre de droit du CSDPE.

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

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

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

## A.1.3 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

### Les travaux d'amélioration esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF

| Travaux réalisés en techniques discrètes<br>sur réseaux HTA et BT (en %) | Concession  |             |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
|                                                                          | 2014        | 2015        |
| En agglomération                                                         | 92 %        | 92 %        |
| Hors agglomération                                                       | 98 %        | 92 %        |
| En zone classée                                                          | 100%        | 100 %       |
| <b>Total</b>                                                             | <b>94 %</b> | <b>92 %</b> |

### Opérations cofinancées entre ERDF, la FDE 62 et les communes concernées, au titre des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8 du cahier des charges de concession)

Pour l'année 2015, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 1 700 k€, celle de la FDE 62 à 1 010 k€ et celles des communes à 1 911 k€.

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

| COMMUNE               | Localisation                                                                                         | Contribution ERDF en € | Contribution FDE en € |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|
| ACHICOURT             | Rue Etienne Dolet tranche conditionnelle - Phase 2 (entre la rue Paul Hantz et la rue Michel Sélame) | 30 926                 | 58 123                |
| ARRAS                 | Rues Saint Géry et de la Wattelette                                                                  | 10 880                 | 13 144                |
|                       | Rue des Balances (Intersection avec la Rue Legrelle)                                                 | 4 110                  | 4965                  |
| ARQUES                | Avenue François Mitterrand et chemin de l'étang (Etangs de Malhove et Beauséjour)                    | 16 479                 | 28877                 |
| AUDRUICQ              | Vieille Rue (Phase 2)                                                                                | 11 316                 | 13535                 |
| BARLIN                | Rue de Fresnicourt                                                                                   | 48 313                 | 77 970                |
| BERCK                 | Rue Sainte Marie section rue des Mines d'Or rue des Pâtres                                           | 25 181                 | 37 977                |
| BILLY MONTIGNY        | Rue Piérard                                                                                          | 15 756                 | 30 855                |
| BOIRY-SAINTE-RICTRUDE | Rue de l'Eglise                                                                                      | 36 162                 | 59 428                |
| BRUAY LA BUISSIERE    | Rue Caron (Phase 1 & Phase 2)                                                                        | 4 482                  | 10 857                |
|                       | Rue Alexandre Grey                                                                                   | 26 414                 | 61 172                |
|                       | Rue des Charitables Tranche 2                                                                        | 16 290                 | 21 678                |
|                       | Rue du Jura                                                                                          | 13 266                 | 12 989                |
| CALONNE RICOUART      | Rue des Croisilles                                                                                   | 28 914                 | 67 819                |
| CARVIN                | Impasse Renan                                                                                        | 12 104                 | 25 440                |
| CROISILLE             | rue des Fontaines                                                                                    | 15 118                 | 13 100                |
| DAINVILLE             | Rue François Broussais                                                                               | 15 501                 | 26 439                |
| DESVRES               | Rue de la Gare                                                                                       | 13 963                 | 33 506                |
| DOURGES               | Cité Bruno (Phase 1 2 et 3)                                                                          | 177 791                | 206 309               |
| ECUIRES               | Rue de Montreuil, Chaussée Marcadée, Chemin Vert & Rue du Marais                                     | 51 206                 | 64 485                |

|                                      |                                                                             |        |         |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------|---------|
| <b>ESTREE</b>                        | Rue de la Course (Partie 1 & 2) & Rue de l'Eglise                           | 40 639 | 45 846  |
| <b>FERQUES</b>                       | Rue Elisée Clais                                                            | 14 685 | 17 805  |
| <b>FOUQUIERES LES LENS</b>           | Rue Pierard                                                                 | 8 587  | 14 925  |
| <b>GAUCHIN LE GAL</b>                | RD 341 (Traversée de l'agglomération) - Tranche Conditionnelle 2 et 3       | 44 390 | 49 325  |
| <b>GRENAY</b>                        | Impasse Delannoy                                                            | 7 056  | 18 968  |
| <b>HARNES</b>                        | Avenue Henri Barbusse - Complexe Sportif Boutemy                            | 3 634  | 4 863   |
| <b>HESDIN L'ABBE</b>                 | Rue du Vert Giniau                                                          | 26 213 | 27 919  |
| <b>HERSIN COUPIGNY</b>               | Cité de Coupigny                                                            | 27 487 | 35 306  |
|                                      | Giratoire Entrée de Ville (Sortie Zone INTERMARCHE)                         | 11 551 | 24 529  |
| <b>HENIN BEAUMONT</b>                | Rue Jean Mace (Tranche Ferme)                                               | 6 714  | 8 697   |
| <b>ISBERGUES</b>                     | Rue Salengro (Phase 1)                                                      | 28 438 | 72 418  |
| <b>ISQUES</b>                        | Route Nationale (T.C.)                                                      | 24 782 | 33 415  |
| <b>LEFAUX</b>                        | Rue du Point du Four, Rue de la Tour (Nouvelle demande)                     | 47 077 | 83 606  |
| <b>LE TOUQUET PARIS<br/>PLAGE</b>    | Rue de Bruxelles (entre Bvd Daloz & Rue de Metz)                            | 2 838  | 4 528   |
|                                      | Avenue de Gaulle & Avenue Trépiéd                                           | 28 177 | 37 257  |
| <b>LEULINGHEM</b>                    | Rue de Leuline                                                              | 28 037 | 74 671  |
| <b>LIEVIN</b>                        | Rue du Chemin Vert                                                          | 6 156  | 14 763  |
|                                      | Rue Percot                                                                  | 13 703 | 13 418  |
| <b>LOISON SOUS LENS</b>              | Rues du Cher, Indre et Schweitzer - Tranche Ferme, et conditionnelle 1 et 2 | 38 057 | 94 826  |
| <b>LONGUENESSE</b>                   | Avenue Clémenceau (Tranche 2)                                               | 29 945 | 73 457  |
| <b>LOZINGHEM</b>                     | Rue Joseph Carlier (Tranche II)                                             | 30 133 | 66 209  |
| <b>MONCHY LE PREUX</b>               | Rue du Tilleul                                                              | 71 714 | 97 452  |
| <b>MONTIGNY EN GOHELLE</b>           | Rue Hourriez                                                                | 20 693 | 43 789  |
| <b>MONT SAINT ELOI</b>               | Rue de la Warde                                                             | 13 595 | 36 020  |
| <b>NEUCHATEL HARDELLOT</b>           | Avenue John Whitley                                                         | 20 238 | 38 109  |
| <b>NEUVILLE SOUS<br/>MONTREUIL</b>   | Voie Communale dite de Vide Champ au Petite Cavée                           | 11 120 | 8 271   |
| <b>NEUVIREUIL</b>                    | Rue de Fresnes                                                              | 4 016  | 8 341   |
| <b>NIELLES LES CALAIS</b>            | Rue du Pont de Nielles - Tranche Ferme.                                     | 49 161 | 63 906  |
| <b>NOYELLES SOUS LENS</b>            | Cité Deblock                                                                | 80 635 | 148 721 |
| <b>OIGNIES</b>                       | Rue des Aubépines, du Petit Bois et Impasse des Cornouillers                | 34 124 | 33 413  |
| <b>PIHEN LES GUINES</b>              | Village Tranche Ferme                                                       | 40 820 | 45 304  |
| <b>QUIESTEDE</b>                     | Rue des Marais                                                              | 7 126  | 11 972  |
| <b>ROUVROY</b>                       | Route de Méricourt (Tr. 2 et Tr.3 "Nouvelle")                               | 72 992 | 86 288  |
| <b>SAINT ETIENNE AU<br/>MONT</b>     | Allée des Acacias                                                           | 10 833 | 13 288  |
| <b>SAINTE CATHERINE</b>              | Cité des Prairies                                                           | 61 246 | 143 068 |
| <b>SAINTE-MARIE-KERQUE</b>           | Rue d'Hennuin                                                               | 9 176  | 9 851   |
| <b>SAINT MARTIN LES<br/>BOULOGNE</b> | Rue Paul Baert (1/2) - (2/2)                                                | 15 000 | 32 684  |
|                                      | Avenue de Breslof                                                           | 3 689  | 8 038   |
| <b>SAINT-OMER</b>                    | Rues Saint Sepulcre & Edouard Devaux.                                       | 13 603 | 22 970  |
| <b>SAMER</b>                         | Avenue Henri Mory                                                           | 12 469 | 15 020  |
| <b>TILQUES</b>                       | Rue de Zutpré                                                               | 34 627 | 41 134  |
| <b>VERMELLES</b>                     | Place de la République                                                      | 23 246 | 47 778  |

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

|                          |                                                                      |        |        |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| <b>VIEILLE EGLISE</b>    | Rue de Bourbourg                                                     | 17 979 | 26 943 |
| <b>VILLERS L'HOPITAL</b> | Rue de Bonnières                                                     | 12 956 | 15 036 |
| <b>WIZERNES</b>          | Rue d'Hallines                                                       | 10 931 | 26 311 |
| <b>ZUDAUSQUE</b>         | Rue de la Trousse Bière (face au Lotissement Vallon de la Taillette) | 5 540  | 5 460  |

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

### A Bavincourt, ERDF œuvre pour le développement durable



Les équipes ERDF de Dainville et Béthune sont intervenus le 21 octobre simultanément avec deux entreprises prestataires sur une importante opération de maintenance préventive du réseau aérien à Bavincourt. Autre particularité de ce chantier hors norme : l'intervention de chevaux de débardage pour amener le matériel. ERDF a renouvelé 4,5 kilomètres de réseau électrique HTA ( 20 000 volts ) sur le secteur de Bavincourt.

Le programme de travaux a consisté au remplacement d'isolateurs, les fixations et ancrages étant réalisés à l'aide d'échelles escamotables, de « grimpettes » (des semelles spéciales pour monter sur les poteaux électriques) et d'engins élévateurs.

L'objectif de cette intervention était de renforcer la fiabilité et la qualité de la desserte électrique du secteur sans perturber l'alimentation des clients. Quatre groupes électrogènes ont été installés pour limiter au maximum l'impact des travaux.

Pour préserver les pâtures et limiter l'impact carbone de l'intervention, ce sont des chevaux de trait boulonnais qui ont apporté le matériel lourd sur les différentes zones difficiles d'accès. En faisant appel à une entreprise de débardage située à Maisoncelle dans le Pas-de-Calais, ERDF a allié la préoccupation environnementale et le coup de pouce au développement économique local.

## ERDF et Marles-les-Mines oeuvrent pour préserver la biodiversité végétale



Dans le cadre de l'accord signé entre ERDF et la FDE 62, ERDF et la commune de Marles-les-Mines ont signé le 14 octobre une convention en faveur de la préservation de la biodiversité végétale, pour faciliter le déplacement ou la plantation d'arbres lors d'opérations d'élagage réalisées à proximité des ouvrages électriques.

Dans le cadre de sa mission de concessionnaire et de gestionnaire du réseau public de distribution de l'électricité, une des priorités d'ERDF est d'assurer la sécurité des tiers et des biens à proximité des ouvrages qu'elle exploite. ERDF doit donc régulièrement procéder à des élagages et à des abattages d'arbres qui, du fait de leur croissance, risquent d'entrer en contact avec les lignes électriques.

# 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

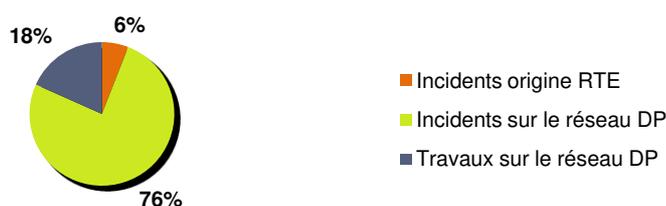
L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2015, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

#### La continuité de l'alimentation en électricité

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

| Durée moyenne annuelle de coupure (en min)                                         | 2013 | 2014 | Concession  |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------|------------------|
|                                                                                    |      |      | 2015        | Variation (en %) |
| Toutes causes confondues (Critère B Concession) <sup>1</sup>                       | 92   | 82   | <b>85,0</b> | 4%               |
| Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>2</sup> | 92   | 82   | <b>83,6</b> | 4%               |
| Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)                             | 0    | 2    | <b>4,9</b>  | 164%             |
| Dont incident sur le réseau de distribution publique                               | 76   | 66   | <b>63,7</b> | -1%              |
| Dont incident Poste-source                                                         | 2    | 1    | <b>1,2</b>  | 52%              |
| Dont incident réseau HTA                                                           | 62   | 55   | <b>51,1</b> | -7%              |
| Dont incident réseau BT                                                            | 12   | 10   | <b>11,4</b> | 28%              |
| Dont travaux sur le réseau de distribution publique                                | 17   | 14   | <b>15,0</b> | 5%               |

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



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

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

| Temps de coupure hors climatique local (en min)        |      |      |      | Concession       |
|--------------------------------------------------------|------|------|------|------------------|
|                                                        | 2013 | 2014 | 2015 | Variation (en %) |
| Critère B Hors climatique local                        | 69,1 | 64   | 67   | 4,7              |
| Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport) | 0    | 2    | 5    | ns               |
| Dont incident sur le réseau de distribution publique   | 52,1 | 48   | 47   | - 2,1            |
| Dont travaux sur le réseau de distribution publique    | 17   | 14   | 15   | 7,1              |

**La FDE 62 et ERDF ont convenu de mesurer les temps de coupure, au travers du critère B, en neutralisant certaines situations de manière à mieux apprécier les résultats des politiques structurelles menées depuis plusieurs années :**

- Les périodes identifiées comme événements climatiques d'ampleur dépassant le département, et générant plus de 5 incidents HTA par jour,
- Les situations de fort impact climatique plus localisé, type mini tornade par exemple, dont la violence peut s'apprécier au regard du nombre de défauts répertoriés sur les réseaux HTA.

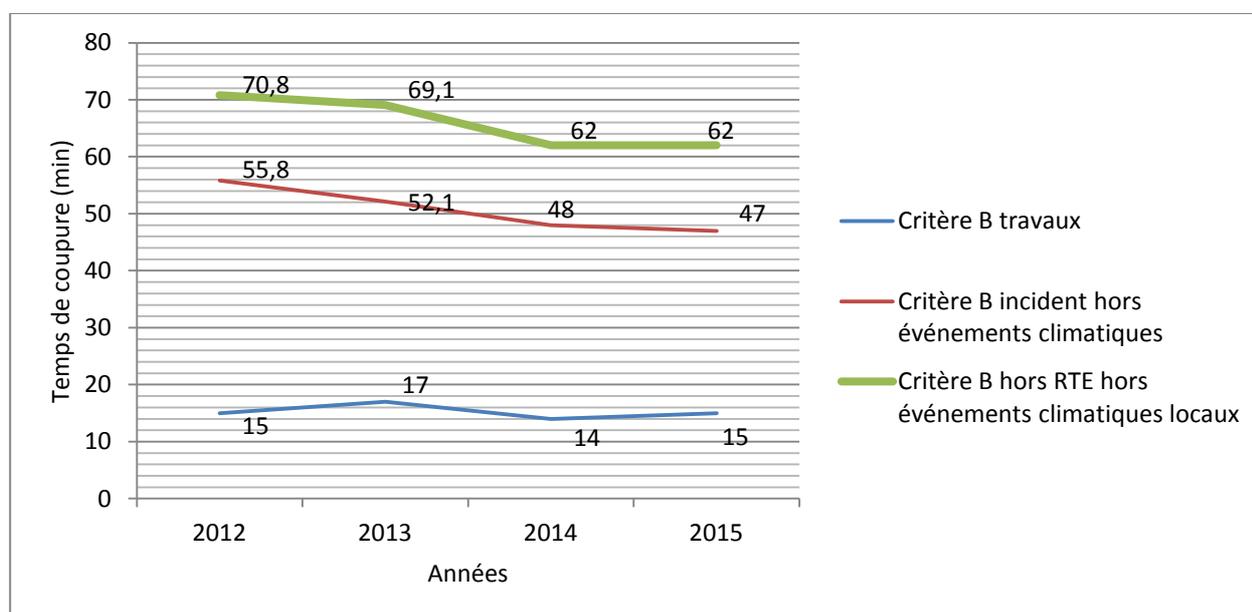
Soit un total qualifié climatique de 17 mn

Pour mémoire B total 2015 : 85 mn

B hors climatique, hors RTE : 62 mn

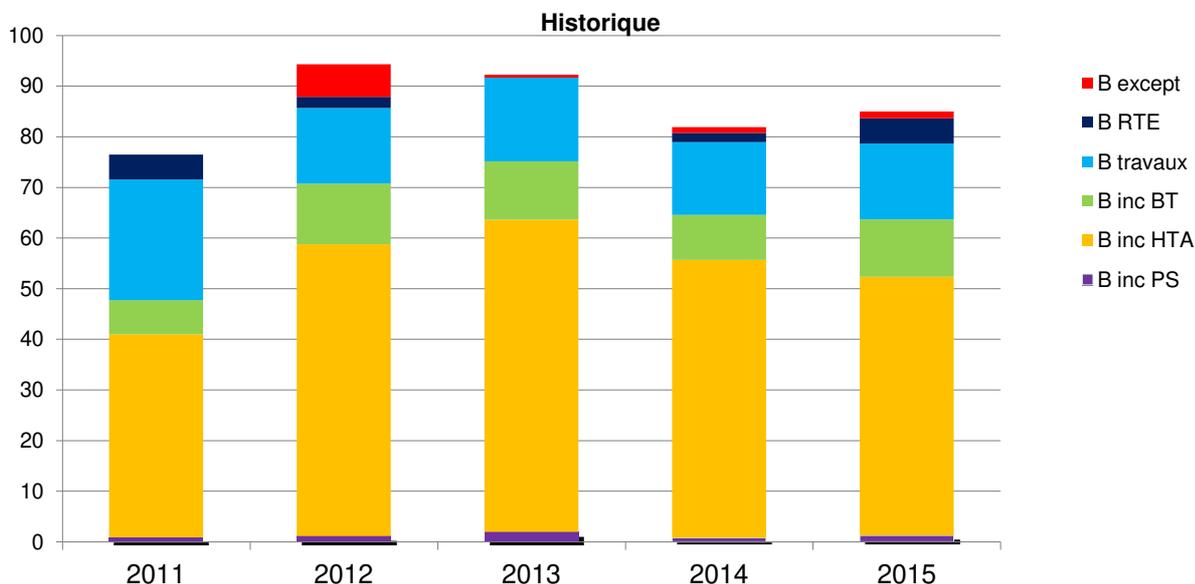
**En 2015 : 6 jours exceptionnels avec au total 90 défauts (pour 462 total annuel) soit 32% du B incident HTA ou 17'**

### VARIATION DU CRITERE B HORS CLIMATIQUE (et hors RTE) pour le PAS DE CALAIS

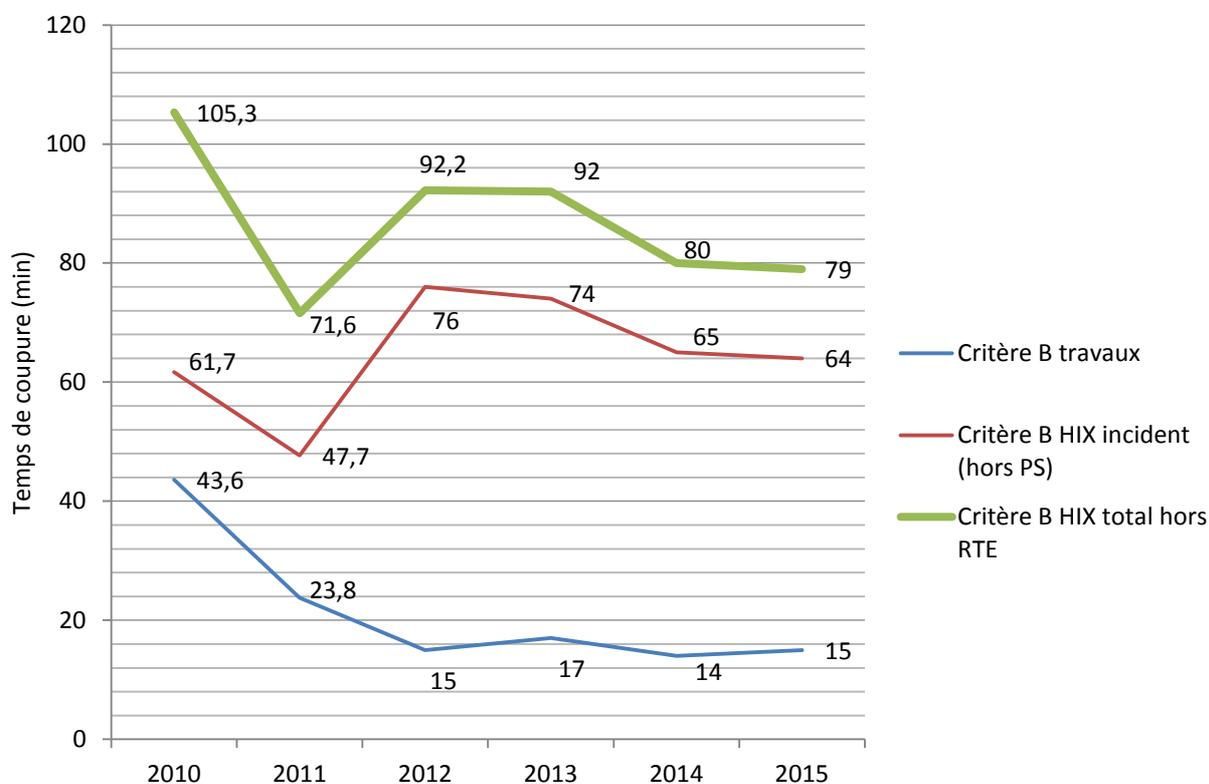


# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

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



## Evolution du critère B Hix hors RTE au cours des 6 dernières années



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

| Date de l'événement | Incidence sur le Critère B en mn | Cause                      |
|---------------------|----------------------------------|----------------------------|
| 05 janvier          | 3                                | vents violents orage grêle |
| 29 mars             | 1,4                              | vents violents orage grêle |
| 31 mars             | 4,1                              | Tempête de vent            |
| 13 août             | 3,1                              | Orage vents violents       |
| 15 novembre         | 0,9                              | vents violents orage grêle |
| 17 novembre         | 3,4                              | Tempête de vent            |
| 21 novembre         | 1,3                              | vents violents orage grêle |

Au niveau national, l'année 2015 a été marquée par plusieurs évènements 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 évènements 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.

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

## 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 | 976    | <b>2 323</b>  | 138,0%           |
| Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues         | 23 446 | <b>25 653</b> | 9,4%             |

## 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                                                                                  | 2013  | 2014  | Concession   |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------------|------------------|
|                                                                                                           |       |       | 2015         | Variation (en %) |
| Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible | 2 967 | 2 225 | <b>1 997</b> | <b>-10,2%</b>    |
| Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)                             | 0,4%  | 0,3%  | <b>0,3%</b>  | <b>-10,8%</b>    |

**Les résultats enregistrés sur le département sont excellents et encore en amélioration.**

L'action volontariste d'ERDF pour diminuer le nombre de clients mal alimentés s'est poursuivie en 2015 conformément aux engagements pris avec la FDE 62.

Le résultat atteste d'un très haut niveau de qualité, pour autant certaines communes peuvent se retrouver avec un taux plus élevé de client mal alimentés, et font l'objet d'un programme de résorption l'année suivante.

## 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.

ERDF a poursuivi en 2015 la mise en œuvre de sa politique de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation. Entre 2008 et 2015, le doublement des investissements consacrés à la modernisation du patrimoine a permis de répondre aux enjeux de fiabilisation et de sécurisation des réseaux. Pour ERDF, les principaux enjeux ont été :

- de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA d'anciennes technologies. ERDF a dédié davantage de moyens financiers à cette action et en constate les premiers effets bénéfiques sur les résultats du critère B. Ces efforts ont été accentués en HTA sur les portions de réseaux souterrains les moins fiables, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incident élevés.
- d'améliorer la qualité de la desserte sur les territoires ruraux les plus en écart au regard des résultats constatés en matière de continuité de la fourniture. L'objectif était de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques en combinant les actions de sécurisation, d'automatisation en cas d'incident et de maintenance.
- d'accroître le potentiel des postes sources, notamment pour accompagner la transition énergétique dans les territoires. ERDF a maintenu la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes-sources et à l'amélioration de la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident dans les zones urbaines denses.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA a été en 2015 un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité.

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

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

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

| Investissements ERDF (en k€)                             | Concession |               |
|----------------------------------------------------------|------------|---------------|
|                                                          | 2014       | 2015          |
| 1. Raccordement des consommateurs et producteurs         | 28 226     | <b>18 837</b> |
| 2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine     | 32 974     | <b>33 350</b> |
| 2.1 Performance du réseau                                | 28 170     | <b>28 284</b> |
| Dont renforcement                                        | 4 757      | <b>4 685</b>  |
| Dont climatique                                          | 2 880      | <b>600</b>    |
| Dont modernisation                                       | 15 964     | <b>19 751</b> |
| Dont moyens d'exploitation                               | 4 568      | <b>3 249</b>  |
| 2.2 Exigences environnementales et réglementaires        | 4 804      | <b>5 066</b>  |
| Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages) | 1 785      | <b>1 876</b>  |
| Dont sécurité et obligations réglementaires              | 851        | <b>966</b>    |
| Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers      | 2 168      | <b>2 224</b>  |
| 3. Investissements de logistique (dont immobilier)       | 455        | <b>194</b>    |
| <b>Total (en k€)</b>                                     | 61 655     | <b>52 381</b> |
| Dont investissements postes sources                      | 3 588      | <b>4 113</b>  |

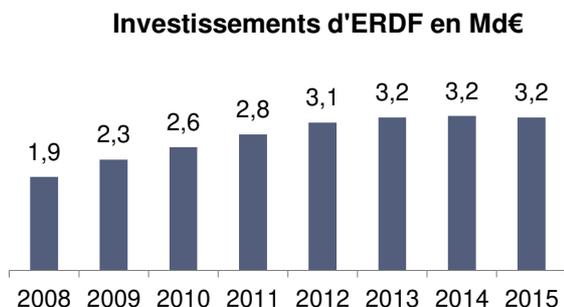
## Investissement ERDF au format convenu avec FDE 62

|                                                                                                         | 2012         | 2013          | 2014          | 2015          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Investissements sur le réseau de Distribution Publique</b>                                           |              |               |               |               |
| <b>Renforcement des réseaux</b>                                                                         | <b>3225</b>  | <b>4580</b>   | <b>4720</b>   | <b>4480</b>   |
| <i>dont HTA</i>                                                                                         | 1099         | 3612          | 2710          | 1880          |
| <i>dont BT</i>                                                                                          | 2126         | 968           | 2010          | 2600          |
| <b>Sécurité et Environnement</b>                                                                        | <b>2808</b>  | <b>2836</b>   | <b>2560</b>   | <b>2400</b>   |
| <i>dont Article 8</i>                                                                                   | 1500         | 1700          | 1705          | 1700          |
| <i>dont sécu BT des lieux de vie</i>                                                                    | 7            | 20            | 23            | 20            |
| <i>dont PCB</i>                                                                                         | 522          | 101           | 190           | 150           |
| <i>dont HTA et MALTEN</i>                                                                               | 777          | 1015          | 642           | 530           |
| <b>Qualité de la desserte</b>                                                                           | <b>13172</b> | <b>14330</b>  | <b>15950</b>  | <b>16460</b>  |
| <i>dont Plan Aléas Climatique</i>                                                                       | 5605         | 3174          | 2880          | 600           |
| <i>pour HTA</i>                                                                                         | 10244        | 11295         | 11880         | 11900         |
| <i>pour BT</i>                                                                                          | 2929         | 3035          | 4070          | 4560          |
| <b>Investissement relatif au développement des réseaux y compris les participations de tiers (BRUT)</b> | <b>37033</b> | <b>38133</b>  | <b>30173</b>  | <b>23000</b>  |
| <i>dont raccordement des producteurs</i>                                                                | 8860         | 10599         | 7517          | 530           |
| <i>dont HTA</i>                                                                                         | 342          | 1600          | 1724          | 1320          |
| <i>dont BT y compris transfo et comptages</i>                                                           | 24273        | 22371         | 18820         | 18980         |
| <i>dont déplacement d'ouvrages</i>                                                                      | 3558         | 3563          | 2111          | 2170          |
| <b>Investissement brut sur le réseau</b>                                                                | <b>56236</b> | <b>59879</b>  | <b>53403</b>  | <b>46340</b>  |
| <i>dont amélioration délibérée du réseau</i>                                                            | <b>19203</b> | <b>21746</b>  | <b>23230</b>  | <b>23340</b>  |
| <b>ALIMENTATION DE LA CONCESSION</b>                                                                    |              |               |               |               |
| Poste sources                                                                                           | 3042         | 5843          | 3324          | 2021          |
| <b>Sous Total financement ERDF et tiers</b>                                                             | <b>59278</b> | <b>65 722</b> | <b>56 727</b> | <b>48 361</b> |
| Moyens exploitation et logistique                                                                       | 4143         | 4783          | 5007          | 4020          |
| <b>Total financement ERDF et Tiers</b>                                                                  | <b>63422</b> | <b>70504</b>  | <b>61734</b>  | <b>52381</b>  |
| <b>Recettes et participations</b>                                                                       | <b>12304</b> | <b>15271</b>  | <b>16207</b>  | <b>10200</b>  |
| <b>TOTAL financement ERDF</b>                                                                           | <b>51118</b> | <b>55 233</b> | <b>45527</b>  | <b>42181</b>  |

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

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.



Par ailleurs, en 2015, 371 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

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

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

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

| Communes                                 | Finalité                                         | Longueur HTA en mètre | Longueur BT en mètre |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| CUCQ, SAINT-JOSSE                        | Levée de contraintes réseau HTA                  | 1406                  |                      |
| SAINT-MARTIN-BOULOGNE, WIMEREUX, WIMILLE | Levée de contraintes réseau HTA                  | 1300                  |                      |
| SAINT-MARTIN-BOULOGNE                    | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout   | 2735                  |                      |
| BOULOGNE-SUR-MER                         | Continuité d'alimentation réseau                 | 1880                  |                      |
| FOUQUIERES-LES-BETHUNE                   | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout    |                       | 890                  |
| BOULOGNE-SUR-MER                         | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout   | 1915                  |                      |
| BLENDECQUES                              | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout   | 1435                  |                      |
| LILLERS                                  | Continuité d'alimentation réseau                 | 520                   |                      |
| LE TOUQUET-PARIS-PLAGE                   | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout   | 1890                  |                      |
| AUBIN-SAINT-VAAST, BOUIN-PLUMOISON       | Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien | 3420                  | 95                   |



|                                  |                                                    |      |      |
|----------------------------------|----------------------------------------------------|------|------|
| BOULOGNE-SUR-MER                 | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 880  |      |
| CAMIERS                          | Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF |      | 1108 |
| ARQUES, CLAIRMARAIS, LONGUENESSE | Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien   | 2427 | 514  |
| COULOGNE                         | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 1179 |      |
| FOSSEUX, GOUY-EN-ARTOIS,         | Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien   | 3767 | 66   |
| CALAIS                           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 860  |      |
| LIEVIN                           | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout      |      | 415  |
| LIEVIN                           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 982  |      |
| CALAIS                           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 633  |      |
| LENS                             | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 640  |      |
| BOULOGNE-SUR-MER                 | Remplacement pour obsolescence réseau BT sout      |      | 849  |
| SAINS-EN-GOHELLE                 | Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien   | 75   | 146  |
| LIEVIN                           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 900  |      |
| CALAIS                           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 710  |      |
| HOUDAIN, MAISNIL-LES-RUITZ       | Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien   | 628  | 76   |
| MONCHY-BRETON                    | Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF | 140  | 699  |
| FOUQUIERES-LES-LENS, HARNES      | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 1086 |      |
| LIEVIN                           | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 916  |      |
| SAINT-MARTIN-BOULOGNE            | Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout     | 1025 |      |

# 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...

#### Élagage réalisé sur les réseaux HTA

|                                          | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------------------|------|------|------|
| Longueur de réseau traité (en km)        | 212  | 167  | 179  |
| Montants consacrés à ces travaux (en k€) | 914  | 1187 | 1161 |

#### Élagage réalisé sur les réseaux BT

|                                          | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------------------|------|------|------|
| Longueur de réseau traité (en km)        | 93   | 112  | 118  |
| Montants consacrés à ces travaux (en k€) | 415  | 573  | 578  |

|                                     | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Maintenance BT                      | 630         | 691         | 801         | 881         |
| Maintenance HTA                     | 600         | 584         | 696         | 735         |
| Elagage BT                          | 350         | 415         | 573         | 578         |
| Elagage HTA                         | 710         | 914         | 1187        | 1161        |
| Postes HTA/BT<br>(voir aussi capex) | 460         | 451         | 504         | 798         |
| Branchement                         | 110         | 78          | 27          | 23          |
| Visite de ligne HTA/BT              | 300         | 239         | 282         | 290         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>3160</b> | <b>3372</b> | <b>4070</b> | <b>4466</b> |

### 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.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité.

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

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

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

Les programmes travaux engagés ces dernières années ont permis de faire progresser le niveau de qualité dans le département. Les évolutions de politique technique engagées en 2014 et surtout en 2015 permettent d'augmenter encore le gain potentiel en critère B :

- ✓ Augmentation du rythme d'installation d'OMT (80 OMT en 2016 pour 20 en moyenne les années précédentes à 2015)
- ✓ Augmentation du linéaire de lignes aériennes rénovées en maintenance approfondie
- ✓ Renforcement des programmes d'investissement ciblés sur les réseaux aériens
- ✓ Renouvellement des câbles CPI renforcé en 2015 (46 km ont été renouvelés en 2015), et l'effort sera maintenu en 2016 : 44 km CPI HTA prévu en réalisation en 2016

#### LES ORIENTATIONS 2016 sur la Concession :

##### Les Postes Sources :

La situation des postes sources du Département a été analysée.

Des zones en développement apparaissent, d'ailleurs à cheval entre le Nord et le Pas-de-Calais :

Arques/Blaringhem, Henin/ Delta 3. Des solutions de raccordement sont étudiées par ERDF selon les

caractéristiques des dossiers de raccordement présentés, et le référentiel raccordement validé par la CRE.

##### L'amélioration de la fiabilité et les sécurisations des centres villes :

Du fait de l'activité économique, et de la densité de population, limiter les conséquences d'une panne en zone urbaine est l'une des priorités d'ERDF.

Cette ambition s'appuie sur différentes politiques techniques :

- ✓ sécurisation et maintenance ciblée des postes sources en zone urbaine dense
- ✓ mise en place d'interrupteurs télécommandés
- ✓ traitement par anticipation des câbles potentiellement générateurs d'incident, à savoir ceux d'anciennes technologies : plan de priorisation en fonction de la fréquence potentielle d'incidents et de l'impact sur la clientèle et le temps de coupure, notamment en zone urbaine dense. La priorité sera donnée aux zones d'activité économique. ERDF maintiendra un niveau d'investissement régulier ces prochaines années au titre de ce programme, pour poursuivre l'amélioration de la desserte.

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

## **La réduction des écarts de qualité de fourniture entre les différents territoires du département :**

ERDF porte un regard attentif à l'évolution du territoire au regard des résultats de qualité de fourniture. C'est ainsi que dès 2013 en conférence départementale, il avait été mis en exergue une zone plus impactée autour de l'Audomarois et de l'Artois.

ERDF propose de renforcer son action dans cette zone, en favorisant l'installation d'interrupteurs télécommandés et en accroissant le linéaire de lignes expertisées en vue de la remise à neuf ciblée.

## **Le programme OMT :**

Les interrupteurs télécommandés sur le réseau sont précieux pour permettre à notre dispatching de gérer en temps réel les situations de défaut et limiter les temps de coupure.

Notre nouvelle politique devrait se traduire par un rythme moyen de pose de ces appareils multiplié par trois.

Ainsi sur l'ensemble du département, ERDF envisage de réaliser sur 5 ans, soit de 2015 à 2020, de l'ordre de 400 nouveaux interrupteurs télécommandés, pour une enveloppe globale de l'ordre de 8 M€ sur la période. Ainsi en 2015, c'est 86 OMT qui ont été mis en service pour un investissement de 1 450 k€.

- ✓ Programme OMT 2016 : 80 OMT

## **L'opération pilote de réseau intelligent rural - le SMART RURAL :**

Une zone pilote en secteur rural a été précisée dans ses grandes lignes autour des agglomérations de Saint Omer, Aire sur la Lys et Allouagne/Guarbeques à l'Est.

Le projet a été initié fin 2014, avec la perspective de moderniser en 5 ans les équipements de cette zone par la combinaison de méthodes classiques (maintenance et interrupteurs) et des moyens innovants de pilotage à distance en déployant des équipements de télémessures et télé-informations. Selon les technologies disponibles, ERDF testera aussi des capteurs permettant un diagnostic prédictif du risque d'incidents.

Le financement envisagé sur 5 ans est de l'ordre de 5 M€ d'investissement et 800 k€ de budget de maintenance sur cette zone. Ainsi en 2015, 15 OMT ont été mis en service sur cette zone pilote et 34,8 km de réseau HTA ont été fiabilisés.

- ✓ En 2016 le programme prévoit 1 M€ en investissement et 300 k€ en maintenance

## **Le réseau BT :**

Le calcul statistique du taux de clients mal alimentés montre que la situation sur le Pas-de-Calais est très bonne par rapport à la moyenne nationale :

- ✓ Résultat à 0,4% sur le département, pour 4 % en moyenne en France

Pour éviter des écarts significatifs entre les différentes communes du territoire, ERDF s'attache à étudier la situation des communes pour lesquelles le taux est supérieur à 25% de la population. Des renforcements du réseau BT sont alors à engager, par passage de réseau aérien fil nu en torsade ou en souterrain.

De plus, ERDF traite au fil de l'eau les réclamations individuelles avérées.

La fiabilité des réseaux BT souterrain fait l'objet d'une analyse dans la durée. Un volume de renouvellement des câbles papier est étudié en fonction de cette analyse, et un linéaire de 5 km est envisagé en 2016, pour 3 km réalisé en 2015.

## Liste des principaux chantiers prévus en 2016 sur les réseaux aériens

| Commune                | Départ                                                                           | Source         |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| CALONNE-RICOUART       | RENF Is DED Dep CAMBLAIN PS PERNES avec 110808 Smart Rural                       | PERNES         |
| LENS                   | DED dép Girofles PS MONT CROISETTE (secu PS AVION)                               | MONT CROISETTE |
| DIVION                 | RENV HTAA Dep CLARENCE PS PERNES avec 110796 Smart Rural                         | PERNES         |
| PIHEM                  | RENV HTAA Dép Remilly de Lumbres                                                 |                |
| LILLERS                | REN HTAA PAC ZB Dép Guarbe PS GUARBECQUE Smart Rural                             | GUARBECQUE     |
| BRUAY-LA-BUISSIERE     | REN HTAA Dep MARLES PS GOSNAY                                                    | GOSNAY         |
| FRUGES                 | RENV HTAA Dep FRUGR3 PS LUMBRES                                                  | LUMBRES        |
| LILLERS                | REN HTAA dep Sucrierie PS LA MAIE Smart Rural                                    | LA MAIE        |
| BEUVRY                 | Renouvellement amont du départ liée au 3245                                      |                |
| MARCONNELLE            | REN HTAA Dep MARESQUEL PS HESDIN                                                 | HESDIN         |
| AIRE-SUR-LA-LYS        | RENF Un 5.27% PL 288 Dep QUIEST de PS AIRE                                       | AIRE           |
| WIZERNES               | RENF Un 9.1 % Dep Bruyer PS SOMER Phase 1                                        | SAINT OMER     |
| FRUGES                 | REST Un 6.12% Dep Therou PS Aire                                                 | AIRE           |
| SAINT-JOSSE            | RENF Un In Is 6.7% et 6.1% Dep MERLIMONT et STELLA & PAC dép. St Josse PS SORRUS | SORRUS         |
| PERNES                 | RENF Un 6.62 1 OMT Dep SACHIN PS PERNE Smart Rural                               |                |
| Wimille                | DED & 5 OMT Dep Wimereux et Centre EDF PS Ostrohoves                             | OSTROHOVES     |
| GRIGNY                 | PAC ZB départ Fruges de Hesdin                                                   | HESDIN         |
| ANNEZIN                | PAC Dep Hinges PS ESSARS Smart Rural                                             | ESSARS         |
| BEUVRY                 | PAC ZB Dep CUINCHY PS ESSARS                                                     | ESSARS         |
| RECLINGHEM             | REST Dep FRUGER3 PS LUMBRE                                                       | LUMBRES        |
| SAINT-POL-SUR-TERNOISE | Déplacement départs inter-rames PS ST POL                                        | SAINT POL      |
| RECLINGHEM             | DED R3C34 Dep FRUGER3 PS LUMBRE/THEROU PS AIRE                                   | LUMBRES        |
| CROIX EN TERNOIS       | PAC FS dép. Intermarche de St Pol                                                | SAINT POL      |

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

## Liste des principaux chantiers prévus en 2016 sur les réseaux souterrains

| Ville                  | Opération                                                              | Longueur en mètre |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| LENS                   | REN HTAS CPI DEP THIERS PS AVION                                       | 3 950             |
| AVION                  | REN HTAS CPI dep SEMART PS AVIO5                                       | 2 278             |
| BETHUNE                | REN HTAS CPI dep WASHINGTON PS ESSARS                                  | 1 860             |
| ARQUES                 | REN HTAS CPI Dep 4 CHEMINS - LOBEL PS SAINT OMER                       | 1 544             |
| BOULOGNE-SUR-MER       | REN HTAS CPI Dep APPOLI PS OSTROVE                                     | 1 459             |
| CALAIS                 | REN OV HTAS CPI ch des regniers dep ARGENT/JACOB PS CALAIS             | 1 304             |
| LENS                   | REN HTAS CPI DEP GIROFL PS MONT CROISSETTE phase 1                     | 1 271             |
| LIEVIN                 | REN HTAS CPI OV en SEPT 2016 G.Carpentier dep EUROPA PS AVIO5          | 1 250             |
| ARRAS                  | REN OV HTAS CPI bd Carnot dep CAGE PS ARRAS                            | 1 249             |
| LIEVIN                 | REN HTAS CPI OV rue fenelon DEP AMPERE PS AVIO5                        | 1 239             |
| LIEVIN                 | REN HTAS CPI OV rue du 4 Septembre DEP CRACOV PS AVIO5                 | 1 186             |
| BETHUNE                | REN HTAS CPI Dep ANNEZI PS GOSNAY                                      | 1 100             |
| ARRAS                  | HTA PI, Rue André Gatoux, Voie gaston Coquel, Bvd Allende, Rue Kennedy | 1 065             |
| BOULOGNE-SUR-MER       | REN HTAS CPI Dep PLAGE PS VERTE VOIE                                   | 984               |
| LIEVIN                 | REN HTAS CPI OV av republique DEP ALAIN PS AVIO5                       | 508               |
| ESSARS                 | RENV HTAS CPI Dep HINGES PS ESSAR                                      | 504               |
| LE TOUQUET-PARIS-PLAGE | REN HTAS CPI OV av Trepied DEP ZONECO PS TRING                         | 494               |
| BETHUNE                | REN HTAS CPI Dep POST D PS ESSARS                                      | 465               |
| LE TOUQUET-PARIS-PLAGE | REN HTAS CPI OV rue de Bruxelles Dep TREPIED PS TRINGUE                | 448               |
| ARRAS                  | REN HTAS CPI Dep MEAULE PS ARRAS                                       | 439               |
| HENIN-BEAUMONT         | REN HTAS PI Rue P. Robiaud Dep BOUVIE PS HENIN                         | 436               |
| ARRAS                  | HTA PI, Rue du Jeu de Paume                                            | 370               |
| ARRAS                  | HTA PI, Rue de Turenne                                                 | 355               |
| BOULOGNE-SUR-MER       | REN HTAS CPI Dep PLAGE PS VERTE VOIE                                   | 350               |
| ANNEZIN                | REN HTAS CPI OV Dep ANNEZIN PS GOSNAY                                  | 328               |

|                    |                                                        |     |
|--------------------|--------------------------------------------------------|-----|
| LIEVIN             | REN HTAS CPI OV rue montgolfier dep ROSIER PS MTCRO    | 323 |
| BOULOGNE-SUR-MER   | REN HTAS PI Dep BEAUDE PS OSTROHOVE                    | 296 |
| BOULOGNE-SUR-MER   | REN HTAS OV CPI dep STADE PS OSTRO                     | 274 |
| ARRAS              | REN HTAS CPI Dep ELH PS ARRAS                          | 965 |
| LE TOUQUET         | REN HTAS CPI Dep PRECAT PS TRINGUE                     | 843 |
| HENIN-BEAUMONT     | REN HTAS CPI Dep ELIE PS HENIN                         | 815 |
| LENS               | REN HTAS CPI ph 2 DEP GIROFL PS MONT CROISETTE         | 815 |
| CALAIS             | REN HTAS PI Dep C.SNCF PS CALAIS                       | 793 |
| LENS               | REN HTAS CPI dep MOISSO PS MTCRO                       | 787 |
| LENS               | REN HTAS CPI Dep A.OUES PS VENDIN                      | 774 |
| ARRAS              | REN HTAS CPI dep BLONDE PS ARRAS                       | 743 |
| CALAIS             | REN HTAS CPI Auguste Renoir DEP PHALSB PS GAREN        | 742 |
| CHOCQUES           | REN HTAS CPI dep BUSNES PS GUARB                       | 701 |
| LIEVIN             | REN HTAS CPI OV rue des Marichelles DEP ALAIN PS AVIO5 | 687 |
| DESVRES            | REN HTAS CPI dep FOURMA PS DESVR                       | 652 |
| ELEU-DIT-LEAUWETTE | REN HTAS CPI dep THIERS PS AVION                       | 624 |
| ARRAS              | REN HTAS CPI OV rue Cambrai DEP GUERIN PS MOFFL        | 613 |

## A.3 La proximité avec les clients

### A.3.1 Le renforcement et la modernisation de la relation clients

#### ERDF conforte sa présence auprès des entreprises

##### L'accompagnement des entreprises dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA

La loi n° 2010-1488 portant organisation du marché de l'électricité, dite loi NOME, adoptée le 7 décembre 2010 prévoit notamment la suppression, au 31 décembre 2015, des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Environ 440 000 sites raccordés au réseau de distribution publique d'électricité exploité par ERDF sont concernés par cette disposition.

En complément, l'article 25 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation modifie le code de l'énergie et introduit un délai supplémentaire de six mois permettant aux consommateurs n'ayant pas choisi une offre de marché au 31 décembre 2015, de basculer automatiquement vers une offre transitoire chez leur fournisseur historique.

ERDF a donc traité en quelques mois les demandes de passage en offre de marché de la totalité des 440 000 sites concernés (dont 144 000 le 1<sup>er</sup> janvier 2016). À titre de comparaison, les années précédentes, ERDF en réalisait environ 1000 par an.

Ainsi, à la fin de l'année 2015, ce sont 350 000 sites qui ont souscrit à une nouvelle offre auprès d'un fournisseur et 90 000 sites qui ont basculé en offre transitoire.

Face à l'ampleur de ce défi et afin de garantir que tous les clients aux Tarifs Réglementés de Vente d'électricité avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA puissent opter pour une offre de marché avec le fournisseur de leur choix et ce, dans le respect des délais du catalogue de prestations, ERDF a mis en place une organisation exceptionnelle dans chaque département et chaque région.

ERDF a par ailleurs été particulièrement attentive à assurer une concertation externe avec la CRE, les pouvoirs publics et les fournisseurs.

## 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](http://erdf.fr) d'un espace pour les clients Entreprises bénéficiant d'un contrat direct avec ERDF (Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD)).

### 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.

### De nouveaux services disponibles depuis le site internet [erdf.fr](http://erdf.fr)

Les espaces Clients digitaux ont été mis au service de deux objectifs :

- L'accompagnement du déploiement des compteurs Linky,
- La sécurisation de la mise à disposition des données aux clients ayant conclu un contrat CARD avec ERDF, en préalable à un élargissement de ces services à l'ensemble des clients.

Ainsi, dans le cadre du déploiement du compteur Linky, en accédant à la page <https://espace-client.erdf.fr/accueil-linky>, le client peut :

- être averti de l'arrivée de Linky et consulter la carte de déploiement des compteurs,
- s'informer sur Linky,
- poser une question sur ce nouveau compteur.

Le client, dont la pose du compteur nécessite la présence, a la possibilité de :

- choisir la date de son rendez-vous de pose (première prise de rendez-vous ou modification),
- transmettre des consignes en vue de faciliter l'intervention de pose,
- gérer successivement plusieurs rendez-vous de pose concernant plusieurs compteurs, s'il se trouve dans ce cas.

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

Les clients ayant conclu un contrat CARD, bénéficient, depuis l'été 2015, d'un espace Clients leur permettant de :

- consulter et télécharger leurs documents contractuels et ceux liés à la vie de leur contrat, tels que : contrat et avenants, duplicatas de facture, bilans qualité de fourniture, feuillets de gestion ;
- consulter leur courbe de charge ;
- déposer une demande et accéder rapidement aux coordonnées d'interlocuteurs dédiés.

## Une digitalisation de la relation client qui préserve les moyens de contact traditionnels

ERDF met à la disposition de ses clients différents numéros de téléphone selon leur profil et l'objet de leurs demandes (raccordement, production d'électricité ou tout autre motif hors urgence et dépannage). Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux numéros suivants :

- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 39**
- Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 40**
- Les clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99**
- Les clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction » : **09 69 32 18 77**
- Les clients « Producteurs » : **09 69 32 18 00**. Cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur.
- Enfin, les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**

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

| Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)                         | Région ERDF* |              |
|------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
|                                                                  | 2014         | 2015         |
| Accueil Distributeur**                                           | 87,2%        | <b>92,6%</b> |
| Accueil Acheminement (<= 36 kVA)                                 | 89,9%        | <b>90,1%</b> |
| Accueil Raccordement Électricité (ARE) consommateurs (<= 36 kVA) | 90,5%        | <b>91,8%</b> |
| Accueil Raccordement des Producteurs d'électricité (<= 36 kVA)   | 80,0%        | <b>89,3%</b> |

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

\*\* Accueil Distributeur = il s'agit de l'accueil du Service client d'ERDF hors raccordement.

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

En termes de volumes d'appels, l'année 2015 a été contrastée, avec une hausse du volume d'appels pour les Accueils Acheminement et Distributeur (respectivement de + 2,5 % et + 13 % par rapport à l'année 2014) et un recul très net du nombre d'appels reçus par les Accueils Raccordement (- 8,4 % pour le raccordement des consommateurs et - 37 % pour les clients « Producteurs » par rapport à l'année 2014) qui s'inscrit dans un contexte de diminution des demandes de raccordement constatées au cours de cet exercice.

## Urgence Dépannage Électricité

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre l'Accueil Dépannage Électricité d'ERDF 24h/24 et 7j/7 au **09 72 67 50 62**.

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<br>Dépannage Électricité*              | Région ERDF**  |                |
|-------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|                                                                   | 2014           | 2015           |
| Taux d'accessibilité de l'accueil<br>Dépannage Électricité (en %) | 92,4%          | <b>93,6%</b>   |
| Nombre d'appels reçus par l'accueil<br>Dépannage Électricité      | 291 930        | <b>277 066</b> |
| Nombre d'appels donnant effectivement<br>lieu à un dépannage      | <b>105 701</b> | <b>106 724</b> |

\* Ces résultats concernent les appels reçus des clients raccordés en BT <= 36 kVA.

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

### A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF

ERDF s'attache à mesurer la satisfaction globale de ses clients vis-à-vis de l'action du distributeur en matière de qualité de fourniture, raccordement au réseau de distribution d'électricité, mise en service de l'installation électrique et intervention technique.

En ce qui concerne les clients « Particuliers » et les clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension (BT) avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, la hausse de la satisfaction globale, constatée en 2014, s'est poursuivie en 2015 pour atteindre 92,8 %.

L'élévation du niveau de satisfaction est encore plus marquée auprès des clients « Entreprises » raccordés en BT ou en HTA, avec une augmentation de 2,6 % de leur taux de satisfaction globale et de 2,2 % de leur taux de satisfaction concernant l'activité de raccordement.

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

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

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

| Indicateurs de satisfaction (en %)      | Résultat national 2015 | Résultat 2015 concession |
|-----------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Clients « Particuliers »                | 93,6%                  | 95,6%                    |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA) | 91,8%                  | 93,7%                    |

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

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

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

| Indicateurs de satisfaction :<br>raccordement (en %) | Résultat national 2015 | maille     | Résultat 2015 |
|------------------------------------------------------|------------------------|------------|---------------|
| Clients « Particuliers »                             | 87,3%                  | concession | 93,5%         |
| Clients « Professionnels » ( $\leq$ à 36 kVA)        | 83,8%                  | concession | 85,4%         |
| Clients « Entreprises » ( $>$ à 36 kVA) C2-C4*       | 81,3%                  | concession | 80,3%         |

\* 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*  | 97,9%      | 97,5% |

\* 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 | Concession   |              |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
|                                       | 2014         | 2015         |
| Raccordements                         | 133          | 102          |
| Relève et facturation                 | 1 824        | 1 760        |
| Accueil                               | 54           | 51           |
| Interventions techniques              | 602          | 666          |
| Qualité de la fourniture              | 1 592        | 1 400        |
| <b>Total</b>                          | <b>4 205</b> | <b>3 979</b> |

Le Département Écoute Clients d'ERDF traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre des instances d'appel de second niveau et des saisines et recommandations du Médiateur National de l'Énergie et des médiateurs des fournisseurs. Il assure avec ceux-ci une relation suivie.

Il assure la cohérence des réponses aux réclamations dans le respect des règles du marché et de la réglementation en vigueur.

## L'accompagnement des clients en situation d'impayé

Les demandes d'intervention pour impayé sont exprimées par les fournisseurs vers ERDF qui réalise le geste technique chez le client. En accord avec EDF, l'offre « [information prévention précarité](#) » lancée en expérimentation en 2012 sur une partie du territoire de la FDE a été interrompue en fin d'année 2013, au moment de la mise en œuvre de la loi Brottes. L'offre a été réactivée dès la fin de trêve, à la sortie de l'hiver, et étendue à l'ensemble du département du Pas de Calais. L'offre satisfait en effet toutes les parties prenantes et a même été retenue par EDF au niveau national. Rappelons qu'elle permet aux clients qui en bénéficient de bénéficier d'un délai de 8 jours supplémentaires avant coupure, pour entreprendre des démarches. Cet ultime délai permet d'éviter 70% des coupures pour les clients bénéficiaires (décision du technicien sur place au vu de la situation rencontrée, soit 3 à 4% des déplacements pour impayés)".

| Année                                   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |
|-----------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Nombre d'interventions réalisées</b> | 12 215 | 12 531 | 15 116 | 15 232 |
| <b>Coupures réalisées</b>               | 4 279  | 4 046  | 4733   | 4778   |

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

## A.3.3 Le déploiement des compteurs Linky

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a démarré le 1<sup>er</sup> décembre 2015 le déploiement industriel des compteurs communicants Linky sur tout le territoire français. D'ici à 2021, 90 % des compteurs dans 35 millions de foyers en France seront remplacés par des compteurs communicants Linky.

Dans le cadre de la convention signée avec la FDE 62 pour le test d'interopérabilité des compteurs Linky en milieu rural, ERDF a engagé mi-2015 la pose de compteurs Linky sur une quinzaine de communes du Desvros.

### Les nouveaux services offerts aux consommateurs

Le compteur Linky offre de nouveaux services aux consommateurs et donne ainsi la possibilité à tous de participer de manière concrète à la transition énergétique.

Le compteur Linky modernise les relations entre ERDF et ses clients. Des interventions courantes pourront être effectuées à distance, sans rendez-vous et sans dérangement pour les clients. Par exemple, lors d'un déménagement, qui nécessite une demande de mise en service, celle-ci sera réalisée en moins de 24h, contre cinq jours avec les compteurs actuels. En cas de panne sur le réseau, les informations disponibles faciliteront le diagnostic d'ERDF et permettront une réalimentation beaucoup plus rapide des consommateurs.

### Les bénéfices pour les autorités concédantes et les autres utilisateurs du réseau

Linky apporte également des avantages aux autorités concédantes (des données plus nombreuses sur leurs concessions), aux producteurs d'électricité (meilleure maîtrise des pointes de consommation pour réduire les coûts de production), aux fournisseurs (possibilité de développer de nouvelles offres).

Ainsi, Linky va permettre de rendre le service public de l'électricité plus performant, au service de tous.

**Sur votre concession, le nombre de compteurs Linky posés en 2015 est le suivant :**

| Compteurs Linky           | Concession |
|---------------------------|------------|
|                           | 2015       |
| Nombre de compteurs posés | 1 939      |

## 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](http://www.erdf.fr/linky). L'accès à ce portail sera sécurisé et les données affichées y seront actualisées toutes les 24h. Pour les consommateurs, la connaissance de ces données, exprimées en kWh, leur permettra chaque jour de mieux comprendre les conséquences de leur mode de vie sur la consommation d'électricité dans leur logement.

Pour 2016, sur le département les secteurs de pose concerneront l'Hesdinois et le Saint-Polois ainsi qu'Arras et sa périphérie.

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

## A.3.4 Faciliter les démarches de raccordement

Le site « ERDF-Connect » a été mis, en 2014, à la disposition de tous les clients pour faciliter le traitement et le suivi de leurs demandes de raccordement.

En 2015, ce site permet aux clients de déposer des demandes de :

- raccordement neuf pour une maison individuelle d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA,
- modification de raccordement d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA,
- suppression de raccordement d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

**Rappel :** un raccordement provisoire est pris en charge par ERDF sous réserve :

- qu'un fournisseur d'énergie ait émis une demande pour le compte du client,
- que le client ait signé l'engagement par lequel il atteste avoir pris connaissance des dispositions relatives à la sécurité électrique de son installation temporaire, au caractère provisoire de son raccordement, aux conditions de suspension de l'alimentation électrique,
- que le raccordement soit réalisable techniquement par ERDF.

## 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) | 95,8%      | 95,1% | -0,7%            |

### 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.

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

## A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

### A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF

#### Les éléments financiers de la concession

Conformément à l'article 32C du cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du Concessionnaire présente, pour ce qui concerne le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité, les « principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention des données comptables et financières significatives ».

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'ERDF est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ; c'est notamment le cas des Agences de Maintenance et d'Exploitation des Postes-Sources (AMEPS) ou des Agences de Conduite du Réseau (ACR) qui interviennent sur plusieurs départements.

ERDF est désormais organisée en 25 Directions Régionales (DR) que viennent appuyer et animer des fonctions mutualisées aux niveaux interrégional (communes à plusieurs DR) et national.

Cette organisation vise à une optimisation des moyens techniques et financiers à la disposition d'ERDF, eu égard notamment aux objectifs de productivité qui lui sont fixés par le Régulateur.

#### **Dans ce cadre, l'affectation à chaque concession est la suivante :**

- les données disponibles à la maille de la concession lui sont affectées directement ;
- les données correspondant aux niveaux de mutualisation interrégionale ou nationale sont réparties sur les DR au prorata de leurs activités respectives. Les données comptables enregistrées au niveau de la DR concernée ou issues des mutualisations interrégionales ou nationales sont réparties vers chaque concession selon des clés de répartition.

Les CRAC 2015 prennent donc en compte l'évolution d'ERDF vers une organisation en DR, en remplacement du système précédent, dans lequel les éléments financiers étaient affectés depuis le niveau interrégional. Cependant, les données 2014 étant également disponibles au niveau DR, ERDF est en mesure de fournir un pro forma permettant de comparer des exercices 2014 et 2015 établis selon la même méthodologie.

Par ailleurs, les données de consommations externes sont désormais fournies avec un niveau de détail supplémentaire, permettant d'identifier les principaux inducteurs de coûts.

Ces différents changements s'inscrivent dans le cadre de l'amélioration continue de l'information financière fournie par ERDF à ses concédants et répondent aux engagements du protocole signé avec la FNCCR le 18 septembre 2013.

Les valeurs pro forma prennent en compte l'ensemble des changements de méthode d'affectation, qui sont détaillés dans les notes correspondantes ci-après.

| Produits d'exploitation détaillés (en k€)              | Cf.<br>Note | Concession     |                |                |
|--------------------------------------------------------|-------------|----------------|----------------|----------------|
|                                                        |             | 2014           | Pro forma 2014 | 2015           |
| Recettes d'acheminement                                | 1           | 255 584        | 255 152        | <b>263 802</b> |
| Dont clients HTA                                       |             | 52 309         | 51 200         | <b>51 015</b>  |
| Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA |             | 171 890        | 173 578        | <b>179 251</b> |
| Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA |             | 33 531         | 32 747         | <b>33 727</b>  |
| Dont autres                                            |             | -2 145         | -2 372         | <b>-192</b>    |
| Recettes de raccordements et prestations               |             | 21 078         | 21 103         | <b>16 783</b>  |
| Dont raccordements                                     | 2           | 16 935         | 16 954         | <b>12 719</b>  |
| Dont prestations                                       | 3           | 4 143          | 4 150          | <b>4 064</b>   |
| Autres recettes                                        | 4           | 7 166          | 7 479          | <b>7 826</b>   |
| <b>Chiffre d'affaires</b>                              |             | <b>283 828</b> | <b>283 735</b> | <b>288 411</b> |
| Autres produits                                        |             | 41 377         | 40 558         | <b>37 380</b>  |
| Production stockée et immobilisée                      | 5           | 28 105         | 28 167         | <b>19 998</b>  |
| Reprises sur amortissements et provisions              | 6           | 11 373         | 10 490         | <b>15 249</b>  |
| Autres produits divers                                 | 7           | 1 898          | 1 900          | <b>2 133</b>   |
| <b>Total des produits</b>                              |             | <b>325 205</b> | <b>324 292</b> | <b>325 791</b> |
| Charges d'exploitation détaillées (en k€)              | Cf.<br>Note | Concession     |                |                |
|                                                        |             | 2014           | Pro forma 2014 | 2015           |
| Consommation de l'exercice en provenance des tiers     |             | 143 960        | 143 186        | <b>131 792</b> |
| Accès réseau amont                                     | 8           | 67 253         | 69 697         | <b>67 183</b>  |
| Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau | 9           | 25 625         | 27 021         | <b>23 106</b>  |
| Redevances de concession                               | 10          | 0              | 0              | <b>741</b>     |
| Autres consommations externes                          | 11          | 51 083         | 46 468         | <b>40 762</b>  |
| Matériel                                               |             |                | 14 157         | <b>11 420</b>  |
| Travaux                                                |             |                | 4 269          | <b>4 196</b>   |
| Informatique et télécommunications                     |             |                | 5 411          | <b>4 206</b>   |
| Tertiaire et prestations                               |             |                | 11 469         | <b>11 330</b>  |
| Bâtiments                                              |             |                | 7 503          | <b>6 993</b>   |
| Autres achats                                          |             |                | 3 660          | <b>2 617</b>   |
| Impôts, taxes et versements assimilés                  |             | 15 167         | 15 094         | <b>15 367</b>  |
| Contribution au CAS FACÉ                               | 12          | 7 636          | 7 636          | <b>7 671</b>   |
| Autres impôts et taxes                                 | 13          | 7 531          | 7 458          | <b>7 696</b>   |
| Charges de personnel                                   | 14          | 47 461         | 54 077         | <b>53 390</b>  |
| Dotations d'exploitation                               |             | 63 358         | 62 821         | <b>64 500</b>  |
| Dotation aux amortissements DP                         | 15          | 36 385         | 36 825         | <b>36 640</b>  |
| Dotation aux provisions DP                             | 16          | 3 653          | 3 655          | <b>4 011</b>   |
| Autres dotations d'exploitation                        | 17          | 23 319         | 22 341         | <b>23 850</b>  |
| Autres charges                                         | 18          | 6 606          | 8 126          | <b>15 515</b>  |
| Charges centrales                                      | 19          | 9 842          | 10 282         | <b>12 548</b>  |
| <b>Total des charges</b>                               |             | <b>286 394</b> | <b>293 585</b> | <b>293 113</b> |
| Total des produits - total des charges (en k€)         | Cf.<br>Note | Concession     |                |                |
|                                                        |             | 2014           | Pro forma 2014 | 2015           |
| <b>Montant</b>                                         | 20          | <b>38 811</b>  | <b>30 707</b>  | <b>32 678</b>  |

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

## 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.

| Contribution à l'équilibre                                                                        | Concession    |                | 2015          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|---------------|
|                                                                                                   | 2014          | Pro forma 2014 |               |
| Total des produits - total des charges (pour rappel)                                              | 38 811        | 30 707         | <b>32 678</b> |
| Charge supplémentaire                                                                             | 15 482        | 7 411          | <b>4 085</b>  |
| Produit supplémentaire                                                                            | 0             | 0              | <b>0</b>      |
| <b>Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)</b> | <b>23 329</b> | <b>23 297</b>  | <b>28 593</b> |

### Note 1 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

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

#### Les recettes d'acheminement, localisées, comprennent :

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

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

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

### Note 2 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation permettent de restituer, par concession, les recettes de raccordement.

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

### Note 3 - RECETTES DE PRESTATIONS

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

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

### Note 4 - AUTRES RECETTES

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

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

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

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

## Note 5 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

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

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

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

## Note 6 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

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

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

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

## Note 7 - AUTRES PRODUITS DIVERS

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment les indemnités d'assurance).

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

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

## Note 8 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité). Les droits acquittés par ERDF pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (postes-sources). La facturation est effectuée conformément au tarif d'acheminement en vigueur et des choix de souscription effectués par la DR concernée.

Les charges de souscription d'accès au réseau de transport sont réparties au prorata de la consommation des clients sur le territoire de la concession au sein de la DR concernée.

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

### Note 9 - ACHATS D'ÉNERGIE POUR COUVRIR LES PERTES SUR LE RÉSEAU

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage).

ERDF est tenue réglementairement d'acheter cette énergie. Cette activité d'achat, nécessitant un accès aux marchés de l'électricité, est centralisée au niveau national.

Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sont affectés à chaque DR en fonction de sa part d'accès au réseau amont, puis à la concession au prorata de la consommation qu'elle représente au sein de la DR concernée.

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

### Note 10 - REDEVANCES DE CONCESSION

Dans cette rubrique figurent les montants des parts R1 et R2 de la redevance annuelle de concession, effectivement versés au cours de l'année. Cette information est directement enregistrée à la maille de la concession.

### 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) ;

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

- les **autres achats** concernent, d'une part, divers postes relatifs aux besoins locaux de la DR concernée ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Ces éléments font l'objet d'un changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée). Les autres achats enregistrent, d'autre part, les Redevances d'Occupation du Domaine Public (RODP), qui sont affectées directement à la concession en fonction des RODP des communes la composant. Cette seconde part du poste ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

## Note 12 - CONTRIBUTION AU CAS FACÉ

ERDF contribue à hauteur de 94 % aux besoins de financement du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS FACÉ).

La contribution due par ERDF pour le financement de ces aides aux collectivités pour l'électrification rurale est affectée à la concession sur la base des modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ définies par l'article L. 2234-31 du CGCT, à savoir :

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en 2014)  
+ (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en 2014).

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

### Note 13 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

### Note 14 - CHARGES DE PERSONNEL

Les charges de personnel comprennent principalement les salaires et les charges patronales associées. Cette masse salariale est relative aux agents travaillant sur le réseau (entretien, dépannage, conduite du réseau), à ceux chargés des relations avec les clients (activités de comptage, relève, interventions techniques, accueil, facturation et raccordement) et au personnel en charge des activités « support » (gestion et administration).

Pour tenir compte de ces différentes activités et du fait que les agents ne sont pas dédiés à une concession en particulier, les charges de personnel d'ERDF sont affectées à la concession selon les règles suivantes :

- les charges de personnel relatives à l'activité de construction d'immobilisations sont affectées selon les coûts de main d'œuvre imputés sur les affaires identifiables sur le périmètre de la concession ;
- les charges de personnel relatives à l'activité clientèle (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR ;
- les charges de personnel relatives à l'activité réseau (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de kilomètres de réseau qu'elle représente par rapport au nombre de kilomètres de réseau du territoire couvert par la DR ;

Lorsque les charges de ces différentes rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

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

### Note 15 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

Les dotations aux amortissements DP (distribution publique d'électricité) couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant.

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

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

## Note 16 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

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

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

## Note 17 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

## Note 18 - AUTRES CHARGES

Ce poste comprend la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut. Les montants ainsi concernés sont affectés directement à la concession. Cet élément constitue un changement de méthode d'affectation en 2015 (auparavant : répartition selon le nombre de clients que représente la concession au sein de la DIR concernée).

Ce poste comprend également les charges sur créances clients devenues irrécouvrables ainsi que divers éléments non systématiquement récurrents. Ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée (changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée)).

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

### Note 19 - CHARGES CENTRALES

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF (cf. notes 11, 14 et 18).

### Note 20 - DIFFÉRENCE ENTRE LE TOTAL DES PRODUITS ET LE TOTAL DES CHARGES

L'autorité concédante dispose dans le CRAC des éléments financiers d'exploitation reflétant le plus fidèlement l'activité d'exploitation et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur sa concession. Pour les raisons mentionnées précédemment, ces éléments financiers ne rendent pas compte d'un équilibre économique qui serait exclusivement local.

Il s'ensuit que la différence entre le total des produits et le total des charges, que ceux-ci soient enregistrés nativement sur la concession ou qu'ils lui soient affectés, ne constitue pas en tant que tel le résultat d'exploitation d'ERDF au périmètre de la concession. En particulier, le tarif d'acheminement de l'électricité étant unique sur l'ensemble du territoire du fait de la péréquation tarifaire, les recettes d'ERDF sur la concession ne sont pas définies en fonction des coûts exposés localement mais dépendent de l'application de la grille tarifaire nationale à une structure de consommation locale.

# 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                  | 263 994                                          | -192                     | Au prorata du localisé                                   | 2,5%                                                             |
| Raccordements                            | 12 719                                           | 0                        | Au prorata du nombre de clients                          | 37,0%                                                            |
| Prestations                              | 3 978                                            | 86                       | Au prorata du localisé                                   | 2,1%                                                             |
| Autres recettes                          | 342                                              | 7 484                    | Au prorata du nombre de clients                          | 37,0%                                                            |
| <b>Autres produits</b>                   |                                                  |                          |                                                          |                                                                  |
| Production stockée et immobilisée        | 17 204                                           | 2 793                    | Au prorata du nombre de clients                          | 37,0%                                                            |
| Reprise sur amortissements et provisions | 2 399                                            | 12 851                   | Au prorata du nombre de clients                          | 37,0%                                                            |
| Autres produits divers                   | 0                                                | 2 133                    | Au prorata du nombre de clients                          | 37,0%                                                            |

| Charges à répartir                                        | Montant affecté directement à la concession (k€) | Montant réparti (k€) (*) | Clé de répartition principale des montants répartis (**)                                 | Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %) |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Consommation de l'exercice en provenance des tiers</b> |                                                  |                          |                                                                                          |                                                                  |
| Accès réseau amont                                        | 0                                                | 67 183                   | Au prorata des consommations                                                             | 37,2%                                                            |
| Achats d'énergie                                          | 0                                                | 23 106                   | Au prorata des consommations                                                             | 37,2%                                                            |
| Redevances de concession                                  | 741                                              | 0                        | N/A                                                                                      | 0,0%                                                             |
| <b>Autres consommations externes</b>                      |                                                  |                          |                                                                                          |                                                                  |
| Matériel                                                  | 0                                                | 11 420                   | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| Travaux                                                   | 3 521                                            | 674                      | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| Informatique et télécomm.                                 | 0                                                | 4 206                    | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| Tertiaire et prestations                                  | 0                                                | 11 330                   | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| Bâtiments                                                 | 0                                                | 6 993                    | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| Autres achats                                             | 0                                                | 2 617                    | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| <b>Impôts Taxes et versements assimilés</b>               |                                                  |                          |                                                                                          |                                                                  |
| Contribution au CAS FACÉ                                  | 7 671                                            | 0                        | Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ | 35,7%                                                            |
| Autres impôts et taxes                                    | 3 215                                            | 4 482                    | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| Charges de personnel                                      | 12 807                                           | 40 583                   | Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients                           | 39,6%                                                            |
| <b>Dotations d'exploitation</b>                           |                                                  |                          |                                                                                          |                                                                  |
| Dotation aux amortissements DP                            | 35 605                                           | 1 035                    | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| Dotation aux provisions DP                                | 3 638                                            | 372                      | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| Autres dotations d'exploitation                           | 0                                                | 23 850                   | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |
| Autres charges                                            | 1 283                                            | 14 232                   | Au prorata du nombre de clients                                                          | 37,0%                                                            |

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.



---

### Calcul de la contribution à l'équilibre

---

Quote-part résultat d'exploitation  
avant impôt

Réparti à 100 % au prorata du chiffre d'affaires acheminement

Contribution à l'équilibre

La contribution à l'équilibre est égale à : Total des Produits – Total des Charges – Quote-part du résultat d'exploitation avant impôts.

Lorsque la contribution à l'équilibre est négative, le montant (en valeur absolue) figurant dans le tableau des éléments financiers de la concession vient en déduction du total des charges indiqué dans ce même tableau.

Lorsque la contribution à l'équilibre est positive, le montant indiqué se rajoute au total des charges d'exploitation.

---

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

## A.4.2 Les informations patrimoniales

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

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se sont concrétisés, en particulier s'agissant des transformateurs HTA/BT pour lesquels la mise en œuvre des nouvelles modalités de gestion est effective au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Les données présentées dans le tableau ci-dessous tiennent compte de ces changements.

Certains autres ouvrages ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, en raison principalement de la volumétrie des ouvrages concernés (35 millions de compteurs, 20 millions de branchements) et de la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

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

| Valeur des ouvrages concédés (en k€) | Valeur brute comptable | Amortissements | Valeur nette comptable | Valeur de remplacement | Provisions de renouvellement |
|--------------------------------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------|------------------------------|
| Canalisations HTA                    | <b>462 298</b>         | 200 444        | <b>261 854</b>         | 660 100                | 81 368                       |
| Dont aérien                          | <b>68 343</b>          | 44 651         | <b>23 692</b>          | 132 108                | 37 312                       |
| Dont souterrain                      | <b>393 955</b>         | 155 793        | <b>238 163</b>         | 527 993                | 44 056                       |
| Canalisations BT                     | <b>401 449</b>         | 164 122        | <b>237 327</b>         | 565 170                | 54 716                       |
| Dont aérien                          | <b>129 253</b>         | 69 686         | <b>59 567</b>          | 217 593                | 32 713                       |
| Dont souterrain                      | <b>272 196</b>         | 94 436         | <b>177 760</b>         | 347 577                | 22 003                       |
| Postes HTA/BT                        | <b>133 706</b>         | 79 657         | <b>54 049</b>          | 192 132                | 30 942                       |
| Transformateurs HTA/BT               | <b>45 475</b>          | 21 389         | <b>24 086</b>          | 61 877                 | 8 556                        |
| Autres biens localisés               | <b>18 532</b>          | 7 427          | <b>11 104</b>          | 20 091                 | 329                          |
| Branchements/<br>Colonnes montantes  | <b>293 665</b>         | 105 886        | <b>187 780</b>         | 377 199                | 23 472                       |
| Comptage                             | <b>64 940</b>          | 41 822         | <b>23 117</b>          | 64 940                 | 0                            |
| Autres biens non localisés           | <b>8 229</b>           | 5 388          | <b>2 841</b>           | 8 945                  | 393                          |
| <b>Total</b>                         | <b>1 428 293</b>       | 626 135        | <b>802 158</b>         | <b>1 950 454</b>       | <b>199 776</b>               |

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2015, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

Le projet ayant eu pour conséquence le changement de mode de gestion des transformateurs HTA/BT, a conduit à une ré-estimation du patrimoine pour ces ouvrages au 1<sup>er</sup> janvier 2015. En effet, les valeurs des transformateurs HTA/BT étaient, jusqu'en 2014, issues des informations collectées à une maille ex centre.

Les travaux menés depuis 2012 ont permis de fiabiliser les données patrimoniales et de localiser à la maille commune chaque transformateur HTA/BT.

Le patrimoine de la concession présenté au 1<sup>er</sup> janvier 2015 correspond :

- aux transformateurs HTA/BT localisés dans les postes de transformation situés sur le territoire de la concession,
- 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:

| <b>Valeur des transformateurs HTA/BT (en k€)</b> | Valeur brute comptable |
|--------------------------------------------------|------------------------|
| Au 31 décembre 2014                              | <b>46 226</b>          |
| Au 1 <sup>er</sup> janvier 2015                  | <b>44 569</b>          |
| Delta en valeur                                  | <b>-1 657</b>          |
| Delta en %                                       | <b>-3,6%</b>           |

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

## Mode et durées d'amortissement :

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

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

Selon une périodicité régulière, ERDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie était mené depuis 2011.

Les études menées ont conduit à ré-estimer la durée de vie des canalisations Basse Tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans (\*) (en 2011) et celle des transformateurs HTA-BT de 30 ans à 40 ans (\*\*) (en 2012).

Ces modifications ont été analysées comme des changements d'estimation, pris en compte de manière prospective.

Les travaux menés en 2013 et 2014 sur les canalisations Basse Tension souterraines ont conduit au maintien, à ce stade, de la durée de vie de 40 ans pour cette technologie récente.

Finalisées en 2015, les études sur les canalisations souterraines Moyenne Tension palier synthétique, ont conclu au caractère raisonnable d'un maintien, à date, de la durée de vie de 40 ans de ces dernières. Les études seront reprises ultérieurement lorsque la société ERDF disposera d'un recul historique plus conséquent.

(\*\*\*) Certaines installations de comptage font actuellement l'objet d'un amortissement accéléré :

- pour les compteurs de puissance supérieure à 36 kVA (Tarif Jaune et Tarif Vert actuel), un programme de remplacement de ces compteurs a été acté fin 2014 et un plan de déploiement accéléré est en cours avec un horizon 2018. En effet, la fin des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 s'est traduit pour ERDF par une obligation de mise à disposition des clients, dont la puissance de raccordement est supérieure à 36 kVA, d'un matériel de comptage adapté et par le remplacement du parc de compteurs actuel devenu majoritairement inadapté au changement de grilles tarifaires induit.
- pour les compteurs de puissance inférieures à 36 kVA (Tarif Bleu) : un amortissement accéléré est calculé au titre de leur remplacement par un compteur Linky pour la première tranche de 3 millions de compteurs dont le déploiement est prévu d'ici fin 2016.

## La variation des actifs concédés au cours de l'année 2015

| Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2015 (en k€) | Valeur brute au 01/01/2015 pro-forma | Apports ERDF nets | Mises en service                           |                          | Valeur brute au 31/12/2015 |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|
|                                                                               |                                      |                   | Apports externes nets (concedants & tiers) | Retraits en valeur brute |                            |
| Canalisations HTA                                                             | 442 749                              | 19 690            | 2 177                                      | -2 318                   | 462 298                    |
| Dont aérien                                                                   | 67 650                               | 1 458             | -12                                        | -753                     | 68 343                     |
| Dont souterrain                                                               | 375 099                              | 18 232            | 2 189                                      | -1 565                   | 393 955                    |
| Canalisations BT                                                              | 387 385                              | 11 133            | 3 849                                      | -918                     | 401 449                    |
| Dont aérien                                                                   | 127 258                              | 2 419             | 41                                         | -466                     | 129 253                    |
| Dont souterrain                                                               | 260 127                              | 8 714             | 3 807                                      | -452                     | 272 196                    |
| Postes HTA/BT                                                                 | 131 070                              | 3 172             | 27                                         | -563                     | 133 706                    |
| Transformateurs HTA/BT                                                        | 44 569                               | 1 351             | 42                                         | -487                     | 45 475                     |
| Autres biens localisés                                                        | 18 221                               | 1 748             | 35                                         | -1 472                   | 18 532                     |
| Branchements/ Colonnes montantes                                              | 282 430                              | 10 577            | 2 399                                      | -1 740                   | 293 665                    |
| Comptage                                                                      | 72 260                               | 2 681             | 0                                          | -10 001                  | 64 940                     |
| Autres biens non localisés                                                    | 8 135                                | 483               | -1                                         | -388                     | 8 229                      |
| <b>Total</b>                                                                  | <b>1 386 819</b>                     | <b>50 834</b>     | <b>8 528</b>                               | <b>-17 887</b>           | <b>1 428 293</b>           |

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2014.

Les **apports ERDF nets** correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'ERDF dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du concédant (notamment la contribution d'ERDF au titre de l'article 8 et de la PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes.

Les **apports externes nets** correspondent aux ouvrages apportés par le concédant ou les tiers et mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières externes dans le cas d'ouvrages réalisés par le concessionnaire (par exemple, lors de déplacements d'ouvrages), déduction faite le cas échéant des contributions financières directes d'ERDF.

Rappel : dans le cadre des lois SRU-UH, les outils de facturation des raccordements ont été développés et permettent dorénavant de mieux localiser ces chantiers. Ces outils peuvent maintenant être utilisés pour affecter plus précisément les dépenses annuelles de construction des branchements, et ainsi, mieux refléter la dynamique de raccordement de chaque concession. Grâce à ces évolutions informatiques, les dépenses relatives à la construction des branchements sont désormais affectées directement à la concession pour les raccordements avec extension de réseau et au prorata des factures de raccordement pour les raccordements sans extension de réseau.

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

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

## Synthèse des passifs de concession

Ils sont de nature différente selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants ou les droits sur les ouvrages futurs.

| <b>Droits sur les ouvrages existants</b> (en k€)              | 2014    | Concession  |                  |
|---------------------------------------------------------------|---------|-------------|------------------|
|                                                               |         | <b>2015</b> | Variation (en %) |
| Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)   | 782 332 | 802 162     | 2,5%             |
| Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x) | 462 291 | 474 578     | 2,7%             |

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.

| <b>Droits sur les ouvrages futurs</b> (en k€)             | 2014    | Concession  |                  |
|-----------------------------------------------------------|---------|-------------|------------------|
|                                                           |         | <b>2015</b> | Variation (en %) |
| Amortissement du financement du concédant (compte 229541) | 216 252 | 226 005     | 4,5%             |

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.

| <b>Montant des droits du concédant</b> (en k€)     | 2014    | Concession  |                  |
|----------------------------------------------------|---------|-------------|------------------|
|                                                    |         | <b>2015</b> | Variation (en %) |
| Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x | 536 293 | 553 589     | 3,2%             |

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

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

Concession

|           | 2014    | 2015    |
|-----------|---------|---------|
| Provision | 208 978 | 199 776 |

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.

### 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 | 736 861   | <b>741 087</b>    | 0,57             |
| Part R2 | 3 047 205 | <b>3 115 667*</b> | 2,25             |

\*En application du protocole FNCCR/ERDF du 18/09/2013, la redevance R2 est calculée comme suit :

| Application du protocole FNCCR/ERDF du 18/09/2013 |                                     |              |              |              |              |              |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Année redevance R2                                | 2010                                | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         |
| Montants pris en compte                           | 2 726 678,18                        | 2 430 678,31 | 2 641 077,32 | 3 949 128,70 | 3 488 460,97 | 3 457 980,97 |
| Calcul R2 2015 à payer                            | (2010+2011+2012+2013+2014+2015) / 6 |              |              |              |              | 3 115 667,41 |

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

## 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 » | 1 700 000  | <b>1 700 000</b> | -                |

## Autres contributions financières

| Autres contributions à maille concession (en €)                         | 2013      | 2014      | 2015      |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Redevance communale d'Occupation du Domaine Public payée sur l'exercice | 643 241 € | 546 286 € | 472 354 € |

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



|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité</b> .....                                                         | <b>80</b> |
| <b>1.1 Le réseau et la qualité de desserte</b> .....                                                           | <b>80</b> |
| Situation globale du réseau au 31/12/2015.....                                                                 | 80        |
| Les ouvrages mis en service en 2015.....                                                                       | 81        |
| Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés .....                      | 82        |
| Les départs en contrainte de tension .....                                                                     | 83        |
| <b>1.2 Le raccordement des clients</b> .....                                                                   | <b>84</b> |
| Le raccordement des consommateurs.....                                                                         | 84        |
| Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA ..... | 84        |
| L'envoi des devis de raccordement.....                                                                         | 85        |
| Le raccordement des producteurs .....                                                                          | 85        |
| <b>1.3 La qualité des relations et des services</b> .....                                                      | <b>86</b> |
| La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution .....                              | 86        |
| Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau .....                                           | 86        |
| <b>2. Vos interlocuteurs chez ERDF</b> .....                                                                   | <b>87</b> |

# 1. Les indicateurs de suivi de l'activité

## 1.1 Le réseau et la qualité de desserte

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

| Réseau HTA (en m)               | 2014       | Concession        |                  |
|---------------------------------|------------|-------------------|------------------|
|                                 |            | 2015              | Variation (en %) |
| Réseau souterrain               | 6 644 621  | <b>6 817 777</b>  | 2,6%             |
| Réseau torsadé                  | 2 173      | <b>2 161</b>      | -0,6%            |
| Réseau aérien nu                | 3 954 751  | <b>3 887 872</b>  | -1,7%            |
| Réseau total aérien             | 3 956 924  | <b>3 890 033</b>  | -1,7%            |
| <b>Total réseau HTA</b>         | 10 601 545 | <b>10 707 809</b> | 1,0%             |
| <b>Taux d'enfouissement HTA</b> | 62,7%      | <b>63,7%</b>      |                  |

| Postes HTA/BT (en nb)                   | 2014   | Concession    |                  |
|-----------------------------------------|--------|---------------|------------------|
|                                         |        | 2015          | Variation (en %) |
| Postes situés dans une commune rurale*  | 4 384  | <b>4 391</b>  | 0,2%             |
| Postes situés dans une commune urbaine* | 8 125  | <b>8 157</b>  | 0,4%             |
| <b>Total postes HTA/BT</b>              | 12 509 | <b>12 548</b> | 0,3%             |
| Dont postes sur poteau                  | 3 708  | <b>3 660</b>  | -1,3%            |
| Dont postes cabines hautes              | 295    | <b>286</b>    | -3,1%            |
| Dont postes cabines basses              | 4 402  | <b>4 406</b>  | 0,1%             |
| Dont autres postes                      | 4 104  | <b>4 196</b>  | 2,2%             |

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        |                  |
|-----------------------------------|------------|-------------------|------------------|
|                                   |            | 2015              | Variation (en %) |
| Réseau souterrain                 | 4 812 753  | <b>4 889 729</b>  | 1,6%             |
| Réseau torsadé                    | 5 160 241  | <b>5 170 593</b>  | 0,2%             |
| Réseau aérien nu                  | 1 831 783  | <b>1 797 437</b>  | -1,9%            |
| Dont fils nus de faibles sections | 308 219    | <b>296 194</b>    | -3,9%            |
| Réseau total aérien               | 6 992 024  | <b>6 968 030</b>  | -0,3%            |
| <b>Total réseau BT</b>            | 11 804 777 | <b>11 857 759</b> | 0,4%             |
| <b>Taux d'enfouissement BT</b>    | 40,8%      | <b>41,2%</b>      |                  |

| Départs alimentant la concession                          | 2014 | Concession |  |
|-----------------------------------------------------------|------|------------|--|
|                                                           |      | 2015       |  |
| Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km) | 57   | <b>57</b>  |  |
| Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien                  | 4    | <b>5</b>   |  |

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

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

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

| Ouvrages par tranche d'âge<br>(en km ou en nb de postes) | Concession |           |               |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|
|                                                          | Réseau HTA | Réseau BT | Postes HTA/BT |
| < 10 ans                                                 | 2 151      | 1 654     | 1 637         |
| ≥ 10 ans et < 20 ans                                     | 1 508      | 1 864     | 1 560         |
| ≥ 20 ans et < 30 ans                                     | 2 978      | 2 623     | 2 598         |
| ≥ 30 ans et < 40 ans                                     | 1 962      | 854       | 3 217         |
| ≥ 40 ans                                                 | 2 108      | 4 862     | 3 536         |

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<br>(en m) | Concession |         |
|----------------------------------------------|------------|---------|
|                                              | 2014       | 2015    |
| Souterrain                                   | 219 902    | 191 262 |
| Torsadé                                      | 222        | 0       |
| Aérien nu                                    | 1 144      | 504     |
| <b>Total</b>                                 | 221 268    | 191 766 |
| Dont pour information                        |            |         |
| <i>Extension</i>                             | 117 089    | 58 271  |
| <i>Renouvellement<sup>3</sup></i>            | 54 301     | 79 750  |
| <i>Renforcement</i>                          | 49 878     | 53 745  |

| Canalisations BT mises en service<br>(en m) | Concession |         |
|---------------------------------------------|------------|---------|
|                                             | 2014       | 2015    |
| Souterrain                                  | 84 042     | 85 775  |
| Torsadé                                     | 24 948     | 30 967  |
| Aérien nu                                   | 0          | 0       |
| <b>Total</b>                                | 108 990    | 116 742 |
| Dont pour information                       |            |         |
| <i>Extension</i>                            | 70 394     | 60 395  |
| <i>Renouvellement<sup>3</sup></i>           | 25 494     | 35 663  |
| <i>Renforcement</i>                         | 13 102     | 20 684  |

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

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

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

| Coupures liées à des incidents               | 2014  | Concession |                  |
|----------------------------------------------|-------|------------|------------------|
|                                              |       | 2015       | Variation (en %) |
| Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau | 4,7   | 4,5        | -5,0%            |
| <i>Dont réseau aérien</i>                    | 1,7   | 1,8        | 5,5%             |
| <i>Dont réseau souterrain</i>                | 1,5   | 1,3        | -12,3%           |
| Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau  | 9,2   | 9,8        | 6,9%             |
| <i>Dont réseau aérien</i>                    | 4,1   | 4,8        | 18,0%            |
| <i>Dont réseau souterrain</i>                | 2,1   | 1,8        | -16,4%           |
| Nombre de coupures sur incident réseau       |       |            |                  |
| <i>Longues (&gt; à 3 min.)</i>               | 1 582 | 1 642      | 3,8%             |
| <i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>               | 668   | 594        | -11,1%           |

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

| Coupures pour travaux           | 2014  | Concession |                  |
|---------------------------------|-------|------------|------------------|
|                                 |       | 2015       | Variation (en %) |
| Nombre de coupures pour travaux | 1 136 | 1 167      | 2,7%             |
| <i>Nombre sur réseau BT</i>     | 599   | 661        | 10,4%            |
| <i>Nombre sur réseau HTA</i>    | 537   | 506        | -5,8%            |
| Temps moyen                     | 14    | 15         | 6,1%             |

### 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                                                       | 976    | 2 323      | 138,0%*          |
| <i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>                | 0      | 0          | -                |
| Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues                                                  | 0      | 0          | -                |
| Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues                                              | 91 915 | 104 734    | 13,9%            |
| <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> | 57 191 | 64 859     | 13,4%            |
| Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues                                                               | 23 446 | 25 653     | 9,4%             |

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

\* Les événements climatiques locaux ont souvent touchés les mêmes zones en 2015, ce qui explique l'augmentation du nombre de clients affectés par plus de 6 coupures longues.

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

## La fréquence des coupures

| Fréquence des coupures                                                    | Concession |      |                  |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|------|------------------|
|                                                                           | 2014       | 2015 | Variation (en %) |
| Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues     | 1,2        | 1,1  | -3,6%            |
| Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues | 1,7        | 1,4  | -17,9%           |

## Les départs en contrainte de tension

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

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

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

| Départs en contrainte de tension (en %) | Concession |      |
|-----------------------------------------|------------|------|
|                                         | 2014       | 2015 |
| Taux de départs BT > 10 %               | 0,6%       | 0,5% |
| Taux de départs HTA > 5 %               | 5,7%       | 7,1% |

## 1.2 Le raccordement des clients

### Le raccordement des consommateurs

Au niveau national, la baisse continue de l'activité, observée ces dernières années, s'est poursuivie en 2015 mais, toutefois, de façon moins marquée (- 6 % contre - 8 % en 2014). La diminution du nombre des demandes de permis de construire en est le principal facteur. Les perspectives de l'année 2016 ne permettent pas d'envisager un redressement de cette activité, qui est directement corrélée à la dynamique de construction de logements neufs.

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

| Nombre de raccordements neufs réalisés                                    | 2014  | Concession   |                  |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|------------------|
|                                                                           |       | 2015         | Variation (en %) |
| En BT et de puissance ≤ à 36 kVA                                          | 4 279 | <b>3 920</b> | -8,4%            |
| Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau               | 3 734 | <b>3 388</b> | -9,3%            |
| Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau                | 138   | <b>123</b>   | -10,9%           |
| Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau | 407   | <b>409</b>   | 0,5%             |
| En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA                        | 180   | <b>188</b>   | 4,4%             |
| En HTA                                                                    | 16    | <b>16</b>    | 0,0%             |

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

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

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

| Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires) | 2014 | Concession |                  |
|---------------------------------------------------------------|------|------------|------------------|
|                                                               |      | 2015       | Variation (en %) |
| Concernant les branchements simples                           | 30   | <b>38</b>  | 25,6%            |

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

## L'envoi des devis de raccordement

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

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

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

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

| Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau) | Concession |              |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------------|
|                                                                                                    | 2014       | 2015         | Variation (en %) |
| Taux de devis envoyés dans les délais                                                              | 73,2%      | <b>74,4%</b> | 1,2%             |
| Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)                                                     | 14         | <b>16</b>    | 16,9%            |

| 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                                                | 96,3%      | <b>98,8%</b> | 2,5%             |
| Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)                                  | 20         | <b>14</b>    | -30,1%           |

## 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                                   | 244        | <b>167</b> | -31,6%           |
| Raccordements avec adaptation de réseau                                   | 2          | <b>0</b>   | -100,0%          |

## 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<br>(en %) | Département |       |
|--------------------------------------------------|-------------|-------|
|                                                  | 2014        | 2015  |
| Clients « Particuliers » (≤ à 36 kVA)            | 93,6%       | 95,6% |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)          | 92,9%       | 93,7% |

| Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et<br>des clients raccordés en HTA (en %) | Région ERDF |       |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
|                                                                                  | 2014        | 2015  |
| Clients « Entreprises » C2-C4                                                    | 87,9%       | 92,8% |
| Clients « Entreprises » CARD HTA                                                 | 94,1%       | 94,3% |

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

| Prestations et interventions techniques<br>(en %)                                        | Région ERDF |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
|                                                                                          | 2014        | 2015  |
| Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus | 97,4%       | 96,9% |
| Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus                                | 99,4%       | 99,4% |

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

## 2. Vos interlocuteurs chez ERDF

### **Xavier LAFARGUE**

Directeur Territorial Pas-de-Calais  
11 rue Victor Leroy – 62010 Arras Cedex

### **Yves VANLERBERGHE**

Adjoint au Directeur – Délégué Territorial  
11 rue Victor Leroy – 62010 Arras Cedex

| <b>Responsables Collectivités locales</b> |                           |                             |
|-------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
|                                           | Coordonnées téléphoniques | Courriel                    |
| Christophe MARTIN                         | 03 21 07 50 09            | christophe-c.martin@erdf.fr |
| Philippe JORE                             | 03 21 33 45 12            | philippe.jore@erdf.fr       |

| <b>Interlocuteur Concession</b> |                           |                          |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|
|                                 | Coordonnées téléphoniques | Courriel                 |
| Jean-Paul GEORGE                | 03 21 07 50 06            | jean-paul.george@erdf.fr |

| <b>Les Interlocuteurs Privilégiés des communes</b> |                           |                           |
|----------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                                    | Coordonnées téléphoniques | Courriel                  |
| Béatrice AOBADIA                                   | 03 21 07 53 68            | beatrice.aobadia@erdf.fr  |
| Bruno DESPLANQUE                                   | 03 21 07 50 07            | bruno.desplanques@erdf.fr |
| Philippe LABARRE                                   | 03 21 33 45 33            | philippe.labarre@erdf.fr  |
| Patrick MAJORCZYK                                  | 03 21 07 54 05            | patrick.majorczyk@erdf.fr |
| Pascale DESPREZ                                    | 03 21 33 40 03            | pascale.desprez@erdf.fr   |

# B



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



|                                                                                                                                                |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016</b> .....                                                                                     | <b>90</b>  |
| B.1.1 Les faits marquants 2015.....                                                                                                            | 90         |
| B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016 .....                                                                                               | 100        |
| <b>B.2 Les clients de la concession</b> .....                                                                                                  | <b>103</b> |
| B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente.....                                                                                                     | 103        |
| B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession.....                                                                                   | 107        |
| <b>B.3 La qualité du service rendu aux clients</b> .....                                                                                       | <b>110</b> |
| B.3.1 La satisfaction des clients .....                                                                                                        | 110        |
| B.3.2 Les Conditions Générales de Vente.....                                                                                                   | 115        |
| B.3.3 La relation avec les clients .....                                                                                                       | 117        |
| B.3.4 Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation.....                                   | 121        |
| B.3.5 La facturation.....                                                                                                                      | 123        |
| B.3.6 Le traitement des réclamations.....                                                                                                      | 127        |
| <b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b> .....                                                                    | <b>130</b> |
| B.4.1 L'aide au paiement .....                                                                                                                 | 133        |
| B.4.2 L'accompagnement social des clients .....                                                                                                | 134        |
| B.4.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat .....                                                | 138        |
| B.4.4 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....                                                                          | 139        |
| <b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire</b> ..... | <b>143</b> |

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

## B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016

### B.1.1 Les faits marquants 2015

#### La relation avec l'autorité concédante

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

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

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

**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*



#### 23 octobre Le CRAC de l'exercice 2014 portés en 2015



Les représentants de la Direction de Marché des Collectivités d'EDF ont présenté, en compagnie des représentants d'ERDF, le CRAC 2014 de la Fédération Départementale d'Énergie du Pas-de-Calais en présence notamment de Michel Sergent, Président de la FDE 62, Frédéric Hocepiéd, Directeur de la FDE 62.

Lors de cette présentation, différents thèmes ont été abordés tel que l'impact du chauffage électrique sur les consommations de la concession ainsi que la présentation des statistiques de fréquentation de la boutique de Dunkerque implantée sur la concession.

#### Des partenariats renforcés sur le territoire

En présence du Premier ministre et de l'ensemble des partenaires membres de l'Union Nationale des PIMMS, les PIMMS (Points Information Médiation Multi Services) ont fêté en 2015 leurs 20 ans d'engagement au service des territoires et des clients aux TRV en situation de précarité.

*Le Premier ministre avec Sylvie Jehanno, Directrice du Marché « Clients Particuliers » d'EDF, présidente en exercice de l'Union Nationale des PIMMS, le 7 novembre 2015 à Evry (Essonne).*





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

## Le métier de la relation Client à l'honneur sur Weo TV

Dans le cadre d'un partenariat innovant entre EDF Commerce Nord-Ouest et la chaîne locale Weo TV, un publi-reportage sur le métier de Conseiller Clientèle a été réalisé avec CRC de Marly, le 12 février 2015. Cette vidéo a été diffusée pour la première fois dans l'émission Eco&Co le jeudi 19 mars 2015.

Avec l'émission économique régionale Eco&Co, EDF Commerce Nord-Ouest dispose d'un nouvel outil pour appuyer sa communication. Tout au long de l'année, 3 thématiques seront traitées : l'emploi à travers la découverte du métier de Conseiller Clientèle (mars), les économies d'énergie (juin) et la mobilité électrique (septembre). L'émission dure 6 minutes avec une interview plateau et un Publi-reportage.

Pour la première diffusion du 19 mars c'est Sihaima Amghar, Conseillère clientèle sur le CRC (Centre de Relation Clients) de Marly a présenté son métier ; David Druetz, Responsable du CRC de Marly, a mis en avant le Label RSE (Responsabilité Sociale d'Entreprise), obtenu depuis quelques années sur l'ensemble des centres de Relation Client EDF en France. Enfin Alain Laruelle, Directeur régional Commerce Nord-Ouest, était présent dans les locaux pour Wéo afin de répondre à l'interview en plateau.



## EDF partenaire des associations

### EDF partenaire de la Fédération Française de Handisport (FFH) soutient le Handikayak

EDF étant partenaire du Comité Régional Handisport (CRH), a souhaité élargir en 2007 la pratique du canoë-kayak aux personnes en situation de handicap en finançant l'achat d'équipement et de matériel adaptés aux personnes à mobilité réduite. Grâce à ce soutien, 200 personnes découvrent chaque année le handikayak.

En 2015, EDF lance un second appel à projet national visant à soutenir les initiatives des clubs en faveur du développement de la pratique de l'handikayak. EDF a donc remis le 21 mars 2015 un chèque de 7 800€ de subventions à cinq clubs de canoë-kayak de la région Nord-Pas de Calais.

- ASL Canoë-Kayak (Saint-Laurent-Blangy),
- Canoë Club Lillois (Lille),
- Boulogne Canoë-Kayak (Boulogne-sur-Mer),
- Canoë Kayak Montreuil (Montreuil-sur-Mer),
- Gravelines-Kayak-Va'a (Gravelines).

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

### 7 octobre 2015 Le groupe EDF s'engage en faveur des quartiers prioritaires de la politique de la ville dans le Pas-de-Calais

La Préfète du Pas-de-calais, Fabienne Buccio, a fait appel à des entreprises afin de venir l'épauler dans le cadre de la Charte « Entreprises et quartiers » qui a pour but d'engager les responsables économiques en faveur des habitants des quartiers populaires.

EDF, historiquement engagé en faveur des quartiers prioritaires, a répondu à cette sollicitation et a signé, à Arras, une convention l'engageant à intervenir sur : l'éducation et l'orientation scolaire, l'emploi et l'insertion, le développement économique, les services de proximité et la solidarité.

*De gauche à droite : Yves Vanlergerghe, ERDF ;  
Christine Bernot, EDF ; Xavier Czerwinski, Sous-  
préfet en charge de la politique de la ville,  
Préfecture du Pas-de-Calais.*



## 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 CO<sub>2</sub>.

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

➔ CONSOMMATEURS  
EN DIRECT AVEC LES ASSOCIATIONS DE  
CONSOMMATEURS



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

### Rencontre avec les associations de consommateurs

Le **Service Consommateur Nord Ouest** a réuni différentes associations de consommateurs en Juin et Novembre 2015 afin d'aborder quatre thèmes majeures :

- La trêve Hivernale
- L'évolution de la facture d'EDF
- La précarité énergétique dans la loi de transition énergétique pour la croissance verte
- Le nouveau parcours réclamations digitales sur mobile pour les clients EDF

Christopher Vivier nous témoigne de l'importance de ces réunions ainsi que de leurs utilités pour les associations de consommateurs : « On voit que ces réunions ont une utilité puisque les réclamations diminuent depuis leur mise en place. Les associations comprennent mieux le fonctionnement du groupe. Nous leur donnons des outils concrets pour les aider à répondre aux demandes des consommateurs. De fait, ces rencontres sont très appréciées et se déroulent toujours dans une ambiance bon enfant ! »

A l'issue de ces réunions, les associations ont évoqué la qualité des différentes présentations, la relation privilégiée avec le Service Consommateurs ainsi que leur satisfaction concernant l'organisation de ces rencontres et la clarté des informations données.



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

## Focus sur le Service Consommateurs Nord-Ouest

Le [Service Consommateurs d'EDF Nord-Ouest](#) se trouve sous la responsabilité de Christophe Vivier.

L'une des principales missions de ce service est d'animer les associations de consommateurs présentes sur les 2 régions. Une trentaine d'associations sont présentes sur le territoire Nord-Ouest et elles attendent d'EDF écoute, transparence dans les informations transmises et une bonne dose de pédagogie.

La mise en place de ce service répond à une réelle demande de la part des différentes associations.



**Christophe Vivier,**  
*Responsable Régional  
Service Consommateurs*

## Ce qui va changer pour le Service Consommateurs :

Les clients pourront désormais faire appel au service via le site edf.fr. Le Service Consommateurs bénéficiera alors de davantage d'interactivité et il pourra traiter plus rapidement les réclamations faites.

## Les centres de relation clients d'EDF mobilisés

### EDF obtient pour la 4ème fois consécutive le label de responsabilité sociale pour le management de ses centres de relation clients décerné par l'AFNOR

**Dans la région NPDC, EDF Commerce c'est 366 salariés sur 6 centres de relation clients. Il n'y a pas de réussite ni de performance durable sans la participation active et collective des salariés. EDF commerce Nord Ouest est fier d'avoir obtenu ce label pour la 4ème fois.**



Les conseillers EDF sont responsables de la relation client (accueil, conseil sur le meilleur contrat en électricité et les économies d'énergie, qualité des factures ...) pour l'ensemble des clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Les conseillers EDF mettent également en œuvre la politique solidarité du groupe EDF auprès des clients démunis (tarif social, aide aux plus démunis avec les collectivités et les associations, etc.). Ils assurent la relation avec le distributeur d'électricité pour les mises en service, les interventions sur les compteurs, ou encore les relevés de compteurs pour une facture juste.

## « 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.

Dans le cadre de la 3<sup>ème</sup> édition de la « Relation Client en Fête » qui s'est achevée le 9 octobre 2015, les visites des CRC du Havre (6/10) et d'Amiens (9/10) ont rencontré un beau succès

**5 et 6 octobre 2015 Le Centre de Relation Clients dédié aux PME et Professionnels ouvre ses portes**  
 Durant ces deux jours de découverte différents thèmes ont été abordés : présentation du CRC PME Pro, visite du plateau téléphonique, découverte du métier de conseiller, double écoute, questions/réponses, atelier entreprises.edf.com avec incitation à créer son espace client, des conseils MDE, etc.  
 Lors de ces 2 journées, les conseillers clientèle du CRC Grand Lille ont répondu aux questions des clients PME PRO sur leur contrat privé particulier.

**6 octobre 2015 Le CRC Normandie ouvre les portes de son site du Havre**



Ces portes ont permis aux invités (partenaires solidarité et journalistes) de profiter pleinement de leur journée : double écoute avec des Conseillers Clients et des Conseillers Solidarité, présentation de l'entreprise, témoignages métiers, etc.

**9 octobre 2015 Une trentaine de clients visitent le CRC d'Amiens**

**Cette visite était placée sous le signe des échanges et de la découverte autour de différents thèmes** tels que la digitalisation de la relation client, les conseils en économie d'énergie, les actions menées en matière de solidarité, ou bien encore la mise en service de nouveaux contrats au travers de simulation d'appels.

Pour **Jérôme Caquelot**, Manager de Ressources du CRC d'Amiens :  
 « Ce fut un moment privilégié avec nos clients, qui a favorisé l'écoute et les échanges dans une ambiance conviviale. L'équipe et moi-même sommes ravis d'avoir partagé cette expérience avec eux ». Les clients Amiénois qui ont participé à cette journée ont laissé une note proche de 10/10 sur les fiches d'évaluation ce qui témoigne de leur satisfaction générale.



**Le canal boutique présent aux braderies régionales**

Pour la seconde fois le canal boutique a participé aux braderies régionales de : **Lille le 5 septembre, Saint-Quentin le 7 septembre et Valenciennes le 14 septembre**. L'objectif : proposer des animations Grand Public afin de faire connaître le réseau Boutiques de la région Nord Ouest, afficher une proximité avec les clients et mettre en avant les économies d'énergie.

Toutes les équipes ont été mobilisées et ont participé dans une ambiance conviviale à des actions afin de mettre en avant auprès des passants des braderies le rôle des boutiques en termes de conseils sur les économies d'énergie.

Au programme :

- Un quizz autour des thématiques de l'énergie, des éco-gestes et de la rénovation d'habitation...
- La présence de Bruno Vilain, conseiller technique (CTEE) et de la « Mobil'home » : cette maison miniature ludique et pédagogique qui reproduit toutes les façons de faire des économies d'énergie, grâce à des éco-geste ou à des équipements électroménagers moins énergivores.



Le stand EDF lors de la braderie de Valenciennes

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

Ces trois journées de braderie ont été marquées par la visite de nombreux clients heureux de pouvoir jouer et de remporter des cadeaux. Participer à ces manifestations a donc été un moyen de renforcer l'image d'EDF en tant que référent en économies d'énergie.



Le stand de la Braderie de Lille avec la "Mobil'Home" (photo de droite)

## 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.

### Avec son service « e.quilibre » EDF réinvente la maison moderne

**Le nouveau service numérique e.quilibre permet aux clients d'analyser leur consommation d'électricité et leurs usages. En se basant sur cette innovation EDF repense et développe la maison connectée, autrement dit la maison de demain.**

Les clients d'EDF déclarent être très sensibles au suivi de leur consommation d'électricité, puisque pour 92% d'entre eux faire des économies d'énergie est un enjeu important pour leur foyer. **E.quilibre permet désormais aux clients de mieux comprendre, suivre et maîtriser leur consommation et leur budget d'électricité.** Il permet aux clients d'EDF le possédant :

- le suivi des consommations en € et en kWh,
- la comparaison de la consommation (en kWh) avec des foyers similaires,
- l'estimation de la répartition de la consommation (en kWh) par les différents équipements déclarés via son profil,
- l'analyse de l'utilisation des heures creuses,
- l'accès à des conseils et être sensibilisé aux éco-gestes.



Le portail e.quilibre

Dans ce contexte et en totale continuité avec ce service, EDF développe *la maison connectée* qui a pour objectif d'apporter toujours plus de précision dans les mesures de dépenses d'énergie. La R&D travaille donc sur la pilotabilité des équipements de cette maison et de leurs performances. Des essais ont lieu et ce notamment sur les gros électroménagers (lave-vaisselle, machine à laver, sèche-linge...) pour mettre en place un déclenchement automatique en période d'heures creuses de certains objets est expérimenté.



*La smart home* est tout simplement la maison d'aujourd'hui, équipée d'objets connectés, mais aussi d'outils et capteurs numériques rendant son fonctionnement plus automatique, plus simple et plus confortable pour ses habitants. Dans cette maison, les ordinateurs, les téléphones, les tablettes et tous les écrans collectent, échangent des informations, pilotent les équipements à distance et gèrent les consommations d'énergie.

EDF a mené en 2015 des expériences permettant d'analyser plus précisément les dépenses énergétiques liées au chauffage et pouvant les associer au niveau du confort intérieur pour un véritable coaching énergétique. D'autres expériences sont menées en parallèle comme par exemple :

- *la pompe à chaleur connectée heures pleines/heures creuses* (elle a pour vocation d'ajuster automatiquement son fonctionnement, selon le signal tarifaire reçu),
- *une nouvelle génération de ballons d'eau chaude*, qui permettrait de stocker l'énergie produite par les panneaux photovoltaïques et de moduler leur charge en fonction de certaines conditions.



EDF est donc en train de développer la maison de demain qui nous offrira encore plus de solutions intelligentes permettant de connaître précisément la consommation énergétique de chacun de nos usages.

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

EDF a lancé en 2015 une Campagne Relationnelle afin de sensibiliser aux Economies d'Énergies : Le Kit Eco-gestes est désormais disponible en ligne !



The image shows a presentation slide with a blue background. At the top left, it features the logos for 'EDF Entreprises' and 'EDF Collectivités'. The main title is 'FLASH Campagne Relationnelle' with a mouse cursor icon. Below the title, there are several small images representing different communication tools like brochures and a tablet. At the bottom, it says 'Pôle Communication Commerciale Multicanal - DM Marchés Collectivités et Entreprises' and 'MERCREDI 27 MAI 2015'. Below this, there is a section titled 'Offre de Sensibilisation aux Economies d'Énergies – Kit Eco-gestes en ligne'. Under 'Contexte', it explains that the offer has been enriched with a new online kit of eco-gestures. Under 'Objectif', it states the goal is to promote the kit online. Under 'Cible', it lists 'Clients Entreprises' and 'Clients Collectivités'.

## L'écobox qu'est ce que c'est ?

**L'Écobox est un moyen concret pour aider les familles bénéficiaires du RSA, ou ayant fait l'objet d'une visite à domicile pour impayé d'énergie, à faire des économies d'énergies.**

L'écobox est composé de matériel permettant de réduire sa consommation d'énergie : ampoules basses consommations, mousseurs, réducteur de débit, carafe d'eau, thermomètre, programmateur, coupe veille, etc.

**La mise en œuvre de l'écobox :** si la famille est intéressée un rendez vous est alors organisé avec les services civiques ou travailleurs sociaux qui installent les équipements et prodiguent des conseils sur leurs utilisations.



*Le contenu d'une écobox*

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

### EDF partenaire du premier « Atelier Solidaire » ouvert dans un quartier en contrat de ville.

Ouvert le 30 mai 2015 au sud de Toulouse, l'Atelier Solidaire est un appartement rénové qui accueille et forme les habitants du quartier aux éco-gestes, à la compréhension de la facture d'énergie, et propose des cours collectifs de bricolage et des prêts d'outils.

Cet Atelier Solidaire multipartenarial, inscrit au Plan Climat Énergie Territorial de Toulouse Métropole, est un exemple de l'investissement des habitants dans leur quartier qui permet de créer du lien social au-delà de la réappropriation du logement.

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

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

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



## La trêve hivernale : le moment pour EDF de renforcer la prévention afin d'accompagner ses clients en difficulté

**Comme pour les expulsions la loi interdit de couper l'électricité d'un domicile durant la trêve hivernale. Cette année, alors que la trêve prenait fin le 15 mars, EDF a décidé de la prolonger jusqu'au 31 mars afin de rappeler que la société fournit de l'énergie, mais aussi des solutions.**

« Il est important de prendre en compte les difficultés des ménages et d'anticiper avec eux cette sortie de l'hiver », explique Alain Laruelle, directeur d'EDF Nord-Ouest.



De nos jours, l'électricité est devenue, comme l'eau, un bien qu'il paraît impossible de ne pas posséder. Pourtant quand régler sa facture de lumière devient un poids pour un budget, on parle de **précarité énergétique**.

L'une des priorités d'EDF est donc de maintenir coûte que coûte l'électricité chez ses clients en difficultés et donc de garder un dialogue continu avec eux afin de leur apporter des solutions. Pour cela EDF a mis en place un très vaste réseau pour lutter contre la précarité énergétique et intervient accompagné d'acteurs incontournables tels que : le conseil général, les CCAS, les Restos du cœur, le Secours populaire, le Secours catholique... L'objectif de ce réseau étant de repérer le plus tôt possible les publics en difficulté afin de les aider et de leur fournir au plus vite une solution pour leur éviter les coupures électrique.

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

## B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016

### EDF accompagne tous ses clients concernés par le déploiement du compteur Linky™ assuré par ERDF

Afin d'accompagner au mieux ses clients concernés par le déploiement du compteur Linky™ assuré par ERDF, EDF développe ses efforts dans deux directions :

1. l'information des clients,
2. la formation des conseillers clients.

#### L'information des clients repose sur deux piliers :

- La mise à disposition **sur les espaces digitaux d'EDF** (sites particuliers, entreprises, collectivités, appli, sites mobiles) d'**informations sur l'arrivée du compteur Linky™** : l'installation, la facture, les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF, sont autant de questions qui trouvent leurs réponses sur ces sites. Ces espaces ont été mis en place en 2015 et vont s'enrichir progressivement en 2016.
- **Un programme relationnel personnalisé**, pour accompagner chaque client : un premier contact avant le changement du compteur, puis un second lorsque le client peut bénéficier de toutes les fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants. Ce programme relationnel concerne aussi bien les clients « Particuliers » que les clients « Entreprises » (comprenant les Professionnels) et les « Collectivités ».

#### La formation des conseillers clients :

Pour que les clients trouvent auprès d'EDF les réponses à leurs questions et demandes, au cours du déploiement, ou après l'installation du compteur Linky™, **EDF forme ses conseillers clients aux changements apportés par les compteurs communicants dans la relation avec le fournisseur :**

- Sur **le marché des clients « Particuliers »**, en 2016, les appels des clients sont orientés vers des conseillers clients spécialement formés ; en 2016, ce sont jusqu'à 500 conseillers clients qui auront été formés sur le territoire national.
- Sur **le marché des clients « Entreprises »** et **« Collectivités »**, les conseillers clients vont également être formés aux spécificités associées au compteur Linky™.

Enfin, les boutiques EDF sont également préparées à l'arrivée du compteur Linky™ : sur ces sites, formation et communication sont également déployées.

Toutes ces actions sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'ERDF, en charge du déploiement des compteurs communicants.

Avec le compteur Linky™, EDF continue de développer des actions pour aider les clients à faire **des économies d'énergie** : ainsi l'outil **« e.quilibre »** (cf. B.3.4) propose des fonctionnalités plus avancées pour les clients équipés d'un compteur communicant.

### Décret « CRAC »

L'article 153-III de la loi TEPCV du 17 août 2015 a prévu un décret venant préciser les informations que les concessionnaires devront communiquer aux autorités concédantes dans les comptes-rendus annuels d'activité (CRAC). La préparation du décret a fait l'objet d'une concertation approfondie de plusieurs mois menée par EDF et ERDF avec la FNCCR, France Urbaine et l'AdCF.

Le décret entrera en vigueur à compter du prochain CRAC (exercice 2016).

EDF a fait le choix d'anticiper l'entrée en vigueur de ce décret en transmettant, dès cette année, plusieurs indicateurs de qualité de service supplémentaires, qui n'étaient pas jusqu'à présent communiqués dans le cadre du Compte-rendu annuel d'Activité de la Concession (CRAC).

### La modernisation du modèle de cahier des charges de concession

EDF a poursuivi en 2015 les échanges avec les principales associations représentatives des autorités concédantes, la FNCCR, France Urbaine et l'AdCF, en vue de moderniser le modèle national de cahier des charges de concession.

Outre la mise à jour juridique du modèle, l'ambition des parties prenantes porte sur la prise en compte dans les contrats de concession des dispositions introduites par la loi TEPCV du 17 août 2015 qui intéressent le service concédé, en particulier en matière de maîtrise de la demande d'électricité.

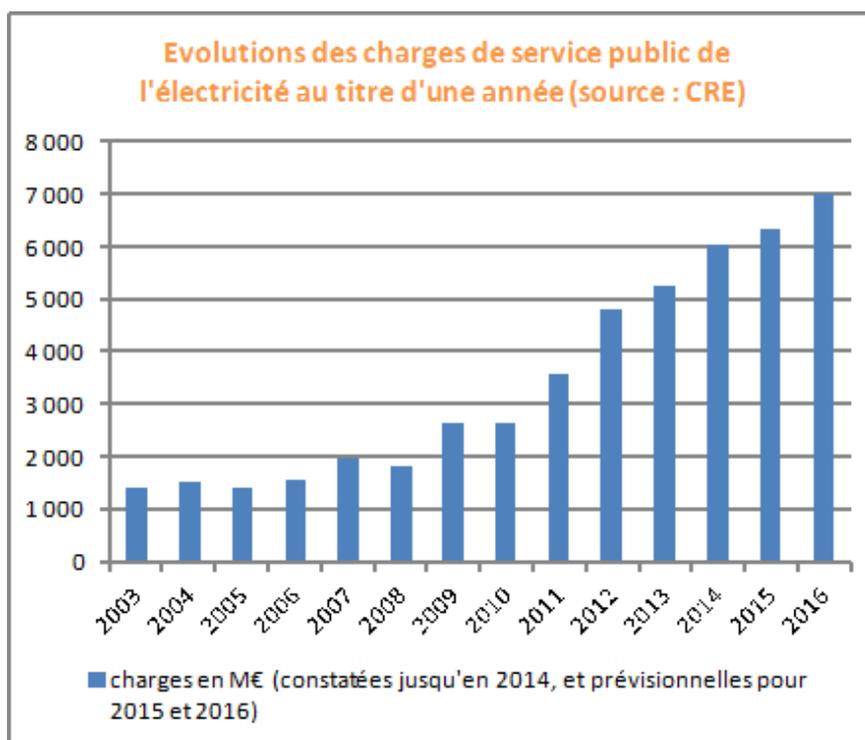
### La Contribution au Service Public de l'Électricité en 2015

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise, pour les opérateurs concernés (EDF, ELD), à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts liés aux dispositions sociales (Tarif de Première Nécessité (TPN) notamment). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie (MNE). Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

À défaut d'arrêté tarifaire la fixant et conformément à l'article L.121-13 du Code de l'énergie, la contribution unitaire pour 2015 s'établit à 19,5 €/MWh, soit une augmentation de 3 €/MWh de la contribution en vigueur en 2014.

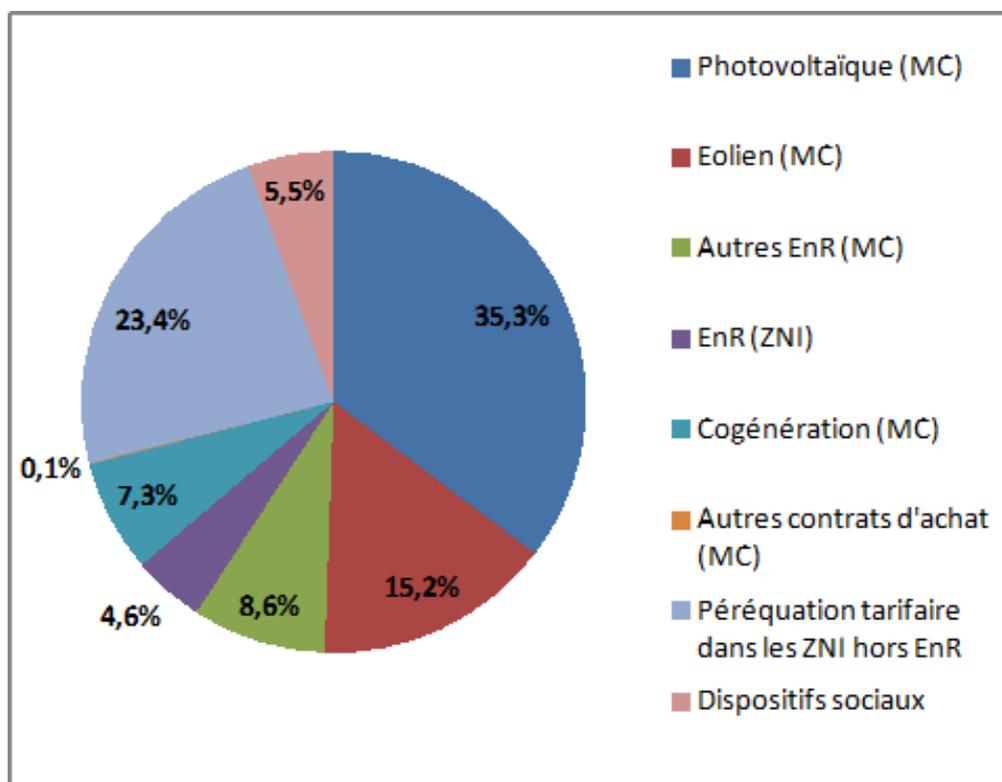
Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2015 (et respectivement pour l'année 2016) sont évaluées par la CRE à 9,3 Md€ (resp. 9,8 Md€), dont 6,3 Md€ (resp. 7,0 Md€) correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2015 (resp. 2016) et environ 3 Md€ (resp. environ 2,8 Md€) à la régularisation de charges des années précédentes et autres frais. Dans sa délibération du 15 octobre 2015, la CRE établit le déficit cumulé de recouvrement depuis 2002 de la société EDF à 5,4 Md€ (au 31 décembre 2014).

Jusqu'en 2010, la péréquation tarifaire générait la majorité des charges. Depuis 2011, le poste « énergies renouvelables » est prépondérant (67 %) majoritairement en raison du fort développement du photovoltaïque (39 % des charges) et, dans une moindre mesure, de l'éolien (17 %).



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

Charges de service public prévisionnelles au titre de 2015 (en % du total : 6,3 Md€)



MC : métropole continentale ; ZNI : zones non interconnectées ; EnR : énergies renouvelables (Source : CRE)

## La loi de finances rectificative pour 2015 votée en décembre 2015 réforme la CSPE.

Cette contribution, créée par la loi du 3 janvier 2003 dont la constitutionnalité au droit communautaire était de plus en plus contestée, disparaît, remplacée par ce qui était jusqu'à présent la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE), renommée en CSPE, et désormais payée par l'ensemble des consommateurs d'électricité dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 250 kVA.

Pour l'année 2016, le taux de la « nouvelle » CSPE est fixé à 22,50 €/MWh, soit une augmentation de 3 euros par rapport au taux de la CSPE existant jusqu'en 2015, conforme à ce qu'aurait été l'augmentation prévue en l'absence de réforme.

Votée chaque année par le Parlement, la « nouvelle » CSPE alimentera le compte d'affectation spéciale (CAS) « Transition énergétique » créé dans le budget de l'État pour financer les mesures de soutien aux énergies renouvelables et à l'effacement de consommation d'électricité ainsi que le déficit de compensation supporté par EDF et désormais légalement reconnu comme dette de l'État. Les autres charges de service public supportées par les opérateurs, qui relevaient de la CSPE en vigueur jusqu'en 2015 (Précarité, péréquation tarifaire dans les ZNI, cogénération, budget du MNE), sont désormais inscrites au sein du programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.

## B.2 Les clients de la concession

### B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente

#### La définition des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

**En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) raccordés au réseau de distribution de la concession.**

Les TRV applicables en 2015 dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

- le Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA,
- le Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA,
- le Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les TRV ont été supprimés pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA (cf. infra).

**Le choix est ouvert à tous les clients, pour les sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :**

- de rester ou de retourner aux TRV fixés par les pouvoirs publics (sur simple demande et sans délai, pour les TRV qui peuvent être proposés aux clients) ;
- ou d'exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

**Les TRV sont construits selon la méthode dite « par empilement » définie par le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014 modifiant le décret n°2009-975 du 12 août 2009.**

*Le niveau des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité est déterminé par l'addition **du coût de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH), du coût du complément d'approvisionnement, qui inclut la garantie de capacité, des coûts d'acheminement de l'électricité et des coûts de commercialisation ainsi que d'une rémunération normale de l'activité de fourniture.***

**Les TRV sont dits intégrés : ils incluent la part « Acheminement » correspondant au Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).**

Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF fournisseur d'électricité aux TRV.

La part « Acheminement » est reversée par EDF à RTE et ERDF. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

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

## La fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA

En application de la loi NOME du 7 décembre 2010, les bénéficiaires des TRV avaient jusqu'au 31 décembre 2015 pour conclure, pour leur(s) site(s) de puissance souscrite supérieure à 36 kVA, de nouveaux contrats de fourniture au prix de marché proposés par les différents fournisseurs d'énergie, en remplacement de leurs contrats de fourniture aux TRV.

Les chiffres dans le CRAC traduisent dès cette année cette évolution majeure du périmètre de la concession car certains clients ont anticipé l'échéance du 31 décembre 2015.

**Il convient de rappeler que les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ne sont pas concernés par la suppression des TRV.**

## Les mouvements tarifaires 2015

**Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1<sup>er</sup> août 2015 en vertu de l'arrêté tarifaire publié au Journal Officiel le 31 juillet 2015 :**

- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Bleu résidentiels,
- pas d'évolution pour les Tarifs Bleu non résidentiels,
- 0,9 % en moyenne pour les Tarifs Jaune,
- 4,0 % en moyenne pour les Tarifs Vert.

Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la méthode de construction des TRV définie dans le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014 (cf. supra).

Cette évolution des TRV comprend l'évolution au 1<sup>er</sup> août 2015 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et à RTE gestionnaire du réseau de transport d'électricité.

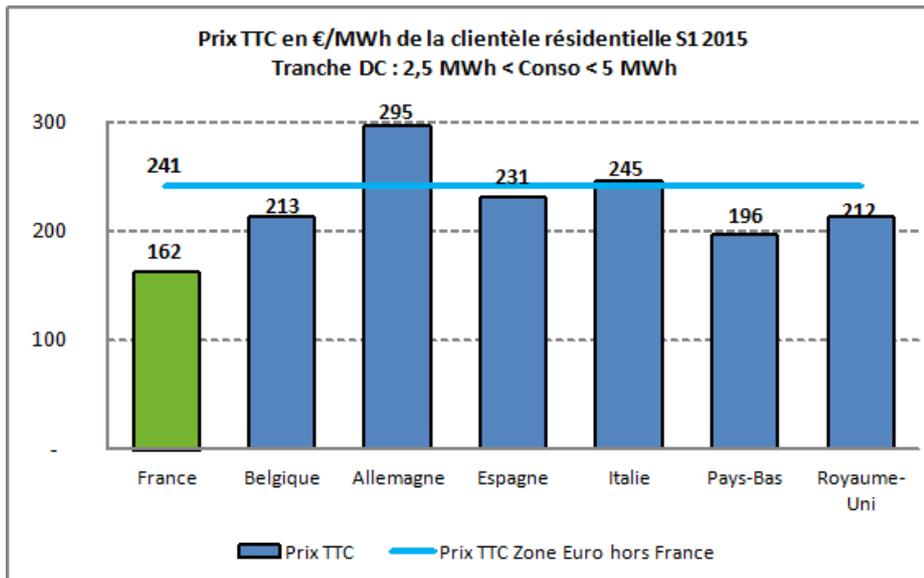
Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

## Ce mouvement tarifaire se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation :

- **Pour un client « Particulier » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est de 2,5 % HT, soit 1,9 % TTC, ce qui représente 1,2 € TTC par mois.
- **Pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu**, aucune évolution HT ; seule la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) évolue, avec un impact très faible sur la facture hors TVA.
- **Pour l'option Éclairage Public du Tarif Bleu « Professionnel »**, aucune évolution HT ; seule la CTA évolue, avec un impact très faible sur la facture hors TVA.
- **Pour un client « Entreprise » ou « Collectivité » au Tarif Jaune**, l'évolution moyenne sur la facture est de 0,9 % HT, soit 0,8 % hors TVA.
- **Pour un client « Entreprise » ou « Collectivité » au Tarif Vert**, l'évolution moyenne sur la facture est de 4,0 % HT, soit 2,7 % hors TVA.

En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 33 % moins cher que dans les autres pays de la zone Euro (données Eurostat, clients « Particuliers », du 09/12/2015).

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel en France consommant 4,91 MWh par an estimée à partir de prix Eurostat S1 2015 :  $162 \text{ €/MWh} * 4,91 \text{ MWh} = 795 \text{ € TTC / an}$ .



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2015 disponibles le 9 décembre 2015.  
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

### Gouvernance associée aux mouvements tarifaires

Le mouvement tarifaire du 1<sup>er</sup> août 2015 a été réalisé dans le cadre des dispositions en vigueur. Ainsi, les prix des TRV ont été fixés par les pouvoirs publics :

- par arrêté publié au Journal Officiel,
- après avis de la CRE et du Conseil Supérieur de l'Énergie (CSE),
- et hors toutes contributions et taxes, c'est-à-dire hors CTA, CSPE, TCFE et TVA\*.

Ces dispositions ont évolué le 7 décembre 2015 conformément à l'article 4-1 VII de la loi NOME, codifié aux articles L.337-4, L.337-13 du code de l'énergie.

À partir de cette date, la CRE est chargée de transmettre aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie ses propositions motivées de Tarifs Réglementés de Vente d'électricité. La décision est réputée acquise en l'absence d'opposition de l'un des ministres dans un délai de trois mois suivant la réception des propositions de la CRE.

\* CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement  
CSPE : Contribution au Service Public de l'Électricité  
TCFE : Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité  
TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée

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

## La régularisation tarifaire de 2012

Par arrêté du 20 juillet 2012, les pouvoirs publics ont fait évoluer **les TRV** de l'électricité de + 2 % HT en moyenne pour tous les consommateurs d'électricité au **Tarif Bleu**. Cette évolution concernait la période **du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013**. Un pourvoi en cassation a été formé à l'encontre de l'arrêté précité.

Le 11 avril 2014, le Conseil d'État a estimé que la hausse de 2012 était insuffisante pour couvrir les coûts d'électricité, et a enjoint aux ministres de prendre un nouvel arrêté tarifaire.

Les pouvoirs publics ont décidé une augmentation **supplémentaire et rétroactive** de 5 % HT en moyenne pour les clients au Tarif Bleu, correspondant à la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013. La décision s'applique aux clients qui avaient un contrat au Tarif Bleu durant cette période.

EDF est donc **dans l'obligation** d'appliquer une régularisation tarifaire à tous les clients concernés, qui est échelonnée entre mars 2015 et juin 2016.

La régularisation n'a pas pu s'appliquer plus tôt en raison non seulement de la **durée du recours devant le Conseil d'État**, mais aussi du temps nécessaire à EDF pour développer une **solution technique** permettant de calculer le montant de la régularisation tarifaire propre à chaque client présent sur la période. Cette solution permet aussi d'échelonner la régularisation dans le temps, afin d'en réduire l'impact sur les factures des clients.

**Nota** : EDF a pris en charge financièrement les situations ne permettant pas de recouvrer les montants de régularisation (exemple : cas des clients décédés).

**EDF a mis une information détaillée à la disposition  
des clients sur son site internet :**

**<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/facture-et-contrat/facture/comprendre-ma-facture/comprendre-la-regularisation-tarifaire-2012.html>**



## B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité en concession en 2015. Les évolutions par rapport à 2014 reflètent les premiers effets de la suppression des Tarifs Réglementés de Vente pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA (certains clients ont en effet opté pour une offre de marché avant l'échéance du 31 décembre 2015).

| Total des clients aux Tarifs Réglementés de Vente | Concession    |               |                  |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                                                   | 2014          | 2015          | Variation (en %) |
| Nombre de clients*                                | 641 155       | 614 161       | -4,2%            |
| Énergie facturée (en kWh)                         | 5 560 272 241 | 5 120 351 930 | -7,9%            |
| Recettes (en €)                                   | 502 947 577   | 477 068 420   | -5,1%            |

\* 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         | 633 361       | 610 575       | -3,6%            |
| Énergie facturée (en kWh) | 3 438 007 987 | 3 401 121 874 | -1,1%            |
| Recettes (en €)           | 340 648 280   | 342 639 554   | 0,6%             |

| Tarif Bleu                   | Concession     |                |                  |
|------------------------------|----------------|----------------|------------------|
|                              | 2014           | 2015           | Variation (en %) |
| Nombre de clients par option |                |                |                  |
| Base                         | 293 694        | 275 881        | -6,1%            |
| HP/HC                        | 303 731        | 299 637        | -1,3%            |
| EJP/TEMPO                    | 24 189         | 23 371         | -3,4%            |
| Éclairage public             | 11 747         | 11 686         | -0,5%            |
| <b>Total</b>                 | <b>633 361</b> | <b>610 575</b> | <b>-3,6%</b>     |

| Tarif Bleu                        | Concession           |                      |                  |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|
|                                   | 2014                 | 2015                 | Variation (en %) |
| Énergie facturée (kWh) par option |                      |                      |                  |
| Base                              | 999 089 513          | 945 569 766          | -5,4%            |
| HP/HC                             | 2 072 187 564        | 2 111 672 685        | 1,9%             |
| EJP/TEMPO                         | 236 132 317          | 228 614 972          | -3,2%            |
| Éclairage public                  | 130 598 593          | 115 264 451          | -11,7%           |
| <b>Total</b>                      | <b>3 438 007 987</b> | <b>3 401 121 874</b> | <b>-1,1%</b>     |

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

| <b>Tarif Bleu</b><br>Nombre de clients<br>Résidentiels |                | Concession<br><b>2015</b> |               |                | Variation par<br>rapport à<br>2014 (en %) |
|--------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|---------------|----------------|-------------------------------------------|
| Puissance souscrite                                    | Base           | HP/HC                     | EJP/TEMPO     | Total          |                                           |
| 3 kVA                                                  | 25 291         | 0                         | 0             | 25 291         | -9,5%                                     |
| 6 kVA                                                  | 195 713        | 159 660                   | 0             | 355 373        | -5,3%                                     |
| 9 kVA                                                  | 14 118         | 79 762                    | 4 298         | 98 178         | 2,7%                                      |
| 12 kVA et plus                                         | 7 192          | 46 928                    | 15 822        | 69 942         | -0,9%                                     |
| <b>Total</b>                                           | <b>242 314</b> | <b>286 350</b>            | <b>20 120</b> | <b>548 784</b> | <b>-3,6%</b>                              |

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

| <b>Flux de clients Résidentiels<br/>Tarif Bleu</b>           | Concession<br><b>2015</b> |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Nombre de clients ayant souscrit un contrat                  | 57 853                    |
| Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture | 34 607                    |
| Nombre de clients ayant résilié leur contrat                 | 77 944                    |

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

| <b>Tarif Jaune</b>        | Concession  |             | Variation (en %) |
|---------------------------|-------------|-------------|------------------|
|                           | 2014        | <b>2015</b> |                  |
| Nombre de clients         | 6 105       | 2 817       | -53,9%           |
| Énergie facturée (en kWh) | 737 851 535 | 633 057 497 | -14,2%           |
| Recettes (en €)           | 68 721 461  | 59 056 328  | -14,1%           |

| <b>Tarif Jaune (par option)</b>         | Concession  |             | Variation (en %) |
|-----------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
|                                         | 2014        | <b>2015</b> |                  |
| Nombre de clients - Option Base         | 5 966       | 2 744       | -54,0%           |
| Nombre de clients - Option EJP          | 139         | 73          | -47,5%           |
| Énergie facturée (en kWh) - Option Base | 709 913 052 | 610 355 034 | -14,0%           |
| Énergie facturée (en kWh) - Option EJP  | 27 938 483  | 22 702 463  | -18,7%           |

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

| Tarif Vert                | 2014          | Concession    | Variation (en %) |
|---------------------------|---------------|---------------|------------------|
|                           |               | 2015          |                  |
| Nombre de clients         | 1 689         | 769           | -54,5%           |
| Énergie facturée (en kWh) | 1 384 412 719 | 1 086 172 559 | -21,5%           |
| Recettes (en €)           | 93 577 837    | 75 372 562    | -19,5%           |

| Tarif Vert (par option)                 | 2014          | Concession  | Variation (en %) |
|-----------------------------------------|---------------|-------------|------------------|
|                                         |               | 2015        |                  |
| Nombre de clients - Option Base         | 1 623         | 732         | -54,9%           |
| Nombre de clients - Option EJP          | 66            | 36          | -45,5%           |
| Énergie facturée (en kWh) - Option Base | 1 240 821 311 | 973 166 160 | -21,6%           |
| Énergie facturée (en kWh) - Option EJP  | 143 591 408   | 112 551 010 | -21,6%           |

Dans le contexte de la fin des Tarifs Régulés de Vente d'électricité dont la puissance est supérieure à 36 kVA, une baisse significative du nombre de Tarif Jaune et Vert s'est amorcée sur l'année 2015.

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

## B.3 La qualité du service rendu aux clients

### Les 9 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers »

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & MOI » dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et claires aux attentes de ses clients « Particuliers ».

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

En les affichant en toute transparence, EDF offre à ses clients la possibilité d'évaluer la qualité de la relation sur des promesses concrètes.

Pour aller plus loin,  
sur [edf.fr](http://edf.fr)



**EDF**

**LES ENGAGEMENTS EDF & MOI**

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

RETROUVEZ NOS 9 ENGAGEMENTS SUR [EDEFR](http://EDEFR)

### B.3.1 La satisfaction des clients

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

**Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national** afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, descendre à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue Direction « Marché d'Affaires » au 1<sup>er</sup> janvier 2016) et à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des clients « Particuliers » d'EDF sans différenciation géographique, ce qui rend sans objet une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

### Les clients « Particuliers »

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

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

| Satisfaction des clients « Particuliers »<br>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.

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

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

## Satisfaction des clients « Collectivités territoriales »

|          | 2014 | 2015 |
|----------|------|------|
| National | 82 % | 87 % |

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

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

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

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

### Les clients « Entreprises »

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue au 1<sup>er</sup> janvier 2016 la Direction « Marché d'Affaires ») fait réaliser :

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

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

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

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

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

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

| <b>Satisfaction des clients « Entreprises »</b> | 2014 | 2015 |
|-------------------------------------------------|------|------|
| National                                        | 76 % | 80 % |

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

- La communication et l'information par courrier et par courriel se sont poursuivies en 2015 : environ 1,2 millions de courriers et trois millions de courriels ont été envoyés aux entreprises dans le cadre de communications commerciales sur la fin des TRV pour les contrats de fourniture de puissance supérieure à 36 kVA à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, de newsletters ou d'évolutions réglementaires ;
- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- L'espace visiteur **www.edfentreprises.fr** 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

## La direction Commerce Nord Ouest d'EDF a concentré ses efforts au travers de 4 ambitions

- **La perception et le traitement des réclamations traduite par :**
  - La mise à disposition d'une ligne téléphonique dédiée pour les clients réclamants,
  - Une campagne d'appels sortants pour les Grandes Entreprises,
  - La proposition d'un jalonnement multi-canal au client dans le traitement de ses réclamations,
  - Le pilotage de délai de traitement des réclamations par le biais d'un réseau de référents dans chaque équipe,
  - Une montée en compétence du traitement des réclamations écrites,
  - Le maintien d'une équipe pour faciliter nos relations avec les opérateurs de réseaux.
  
- **L'amélioration de la qualité de traitement des demandes, basée sur l'analyse du parcours client lors d'une demande en :**
  - Ciblant la professionnalisation des conseillers en ligne générant des ré-appels clients,
  - Professionnalisant les équipes sur les connaissances techniques,
  - Développant le SMS pour informer au plus vite nos clients du remboursement réalisé,
  - Augmentant le traitement des demandes en ligne.
  
- **Le développement des canaux digitaux via :**
  - La promotion de nos sites internet ee.fr et ec.fr à chaque appel entrant pour le marché Entreprises et par appels sortants pour le marché des Collectivités,
  - L'utilisation systématique des fonctionnalités de nos sites internet pour donner de la visibilité au client sur le traitement de sa demande.
  
- **La poursuite de la professionnalisation autour de la qualité relationnelle en :**
  - Maintenant une cartographie des compétences,
  - Accompagnant les conseillers en ligne Entreprises sur le discours et la posture,
  - Développant les compétences en matière de rebond commercial.

## B.3.2 Les Conditions Générales de Vente

### Pour les clients « Résidentiels » :

EDF a modifié les Conditions Générales de Vente (CGV) des clients « Particuliers » afin de les mettre en conformité avec les évolutions législatives et réglementaires (essentiellement celles résultant de la loi consommation du 17 mars 2014). Les nouvelles CGV sont entrées en vigueur le 15 juillet 2015.

#### Les modifications apportées sont les suivantes :

- **Délai de rétractation** : le délai de rétractation du client, qui souscrit son contrat à distance, est porté de 7 à 14 jours à compter de la date de souscription du contrat. Cette disposition ne concerne que les nouveaux contrats ;
- **Changement d'option tarifaire** : la modification de l'option tarifaire n'est possible désormais que dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du réseau public de distribution (RPD) consultable sur le site [edf.fr](http://edf.fr) ;
- **Continuité et qualité de fourniture d'électricité** : lorsque le client subit une interruption de fourniture supérieure à six heures imputable à une défaillance des réseaux publics de distribution, EDF lui reverse automatiquement une pénalité égale à 20 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation du RPD, par période de six heures d'interruption consécutives ;
- **Établissement de la facture** : si ERDF n'a pas respecté un rendez-vous technique sans en informer préalablement le client, EDF verse au client, sans qu'il ait besoin d'en faire la demande, une somme égale à celle qu'il devrait payer s'il était absent à un rendez-vous convenu avec ERDF ;
- **Correspondance et informations** :
  - un contact par courriel a été ajouté : « [serviceclient@edf.fr](mailto:serviceclient@edf.fr) » ;
  - une mention visant à promouvoir une consommation d'énergie sobre et respectueuse de l'environnement a été insérée.

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

**Pour aller plus loin : les CGV sont disponibles sur le site**  
**<https://particulier.edf.fr/fr/>**



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

## Pour les clients « Non résidentiels » :

Les Conditions Générales de Vente (CGV) de fourniture d'électricité au Tarif Bleu pour les clients « Non résidentiels » ont également évolué en 2015. Les évolutions ont fait l'objet d'une concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR).

Ces nouvelles CGV applicables aux sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2015.

### Les principales modifications apportées sont les suivantes :

- **Distinction entre EDF, fournisseur d'électricité, et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité** : elle clarifie, dans l'ensemble des articles, les missions et les responsabilités respectives des deux entités à l'égard des clients ;
- **Responsabilités et obligations du gestionnaire de réseau ERDF** :
  - la relation directe entre le client et ERDF est possible pour les prestations relevant de l'acheminement,
  - la continuité et la qualité de fourniture d'électricité : même disposition que pour les clients « Particuliers » (cf. supra),
  - le changement de compteur : ERDF peut modifier ou remplacer le dispositif de comptage en fonction des évolutions réglementaires (Décret n°2010-1022 du 31 août 2010),
  - le dysfonctionnement de comptage : ERDF évalue et communique au client le volume estimé de sa consommation, que ce dernier peut contester sur la base d'éléments circonstanciés ; sans réponse du client sous 30 jours, l'évaluation produite est considérée comme validée et EDF procède à la rectification de la facture,
  - les données à caractère personnel : mise à disposition du client par ERDF, sur son site internet, de l'historique des données de consommation et de puissance de tout site équipé d'un compteur communicant télé-relevé quotidiennement ;
- **Caractéristiques des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)** : le client choisit l'option tarifaire selon ses besoins. Il peut demander à changer d'option tarifaire en cours de contrat après l'avoir conservée pendant au moins douze mois consécutifs, afin de respecter le caractère annuel de l'abonnement ;
- **Facturation** : si le client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter un rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, EDF procède alors au remboursement du montant des frais appliqués ;
- **Modalités de paiement** :
  - moyen de paiement : le client dispose de possibilités de paiement élargies, notamment par télépaiement et carte bleue via internet ;
  - pénalités de retard du client pour non règlement ou d'EDF pour un remboursement au client : le taux d'intérêt retenu est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, majoré de 10 points de pourcentage (8 points dans les précédentes CGV) ;
  - factures impayées des parties communes d'immeubles : EDF peut demander l'interruption de la fourniture dans le respect des dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008.

Les nouvelles Conditions Générales de Vente sont disponibles depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015 sur le site [edf.fr](http://edf.fr) ou remises, sur simple demande orale ou écrite adressée au service clients dont les coordonnées figurent sur la facture.

Pour aller plus loin : les CGV sont disponibles sur le site  
<https://www.edf.fr/entreprises/>



### B.3.3 La relation avec les clients

#### 1. Le mode de vie des clients change, EDF s'y adapte pour leur simplifier la vie

Aujourd'hui, 75 % des foyers sont équipés d'un accès à Internet : les attentes et les comportements des clients évoluent.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Plus de 10 millions de clients possèdent leur espace Client en ligne sur le site internet EDF.

Grâce à la mise en place de ces canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kWh et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients, qui le souhaitent, peuvent également contacter EDF par téléphone, du lundi au samedi de 8h à 21h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

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

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

VOUS CONTACTER  
5 QUAND C'EST  
UTILILE POUR VOUS

#### 2. Vers une relation plus digitale

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

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

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

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

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

## 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).

## 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

Sur le site [edf.fr](http://edf.fr) (rubrique « Entreprises »), des actions ont été mises en œuvre en 2015 pour améliorer et simplifier la qualité de service et de la relation aux clients « Entreprises » sur le territoire de la concession.

Des évolutions ont été apportées sur la structure des canaux digitaux :

- refonte du site [edfentreprises.fr](http://edfentreprises.fr) pour un accès simplifié aux offres aux TRV et aux conseils de fourniture d'énergie,
- refonte de l'espace Client pour proposer un espace plus simple et plus ergonomique aux clients pour qu'ils puissent notamment, consulter et télécharger leurs factures en ligne, régler le solde, effectuer et suivre leurs demandes, accéder au bilan annuel.

Plus d'un million de clients « Entreprises » bénéficient d'un espace Client et utilisent la complémentarité des canaux de contacts mis à leur disposition pour joindre EDF Entreprises et effectuer une demande (téléphone, courrier, courriel, web).

Parallèlement à ces canaux de contacts, EDF Entreprises offre à ses clients l'accès à une application mobile téléchargeable sur smartphone pour leur permettre non seulement de consulter rapidement leur facture mais également d'effectuer des demandes et de suivre leur avancement en direct, et de consulter leur contrat.

### 3. Les autres canaux

**EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction :**

**Le canal téléphonique** offre aux clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients. Trois numéros dédiés gratuits (service et appel) sont par ailleurs disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de Première Nécessité (TPN) en électricité et du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz naturel.

| Nombre d'appels téléphoniques traités par EDF pour les clients « Particuliers » (au cours de l'année) | 2015       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| National                                                                                              | 26 146 410 |

De plus, EDF met à disposition de ses clients un **numéro d'appel dédié aux économies d'énergies, le 39 29** (prix d'un appel local + 5 cts €/minute) : les experts d'EDF répondent à toutes les questions des clients de manière personnalisée pour les conseiller au mieux sur les économies d'énergie à réaliser, pour trouver des solutions, et pour les aider dans leur projet de rénovation.

Les numéros de téléphone mis à disposition par EDF respectent **les nouveaux principes de la tarification des numéros de téléphone SVA** (services à valeur ajoutée) applicables depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015. Trois tarifications sont clairement distinguées :

1. tarification gratuite (service et appel gratuits),
2. tarification banalisée (service gratuit et prix d'un appel),
3. tarification majorée (service x € / min. et prix d'un appel).

**Le canal courrier – courriel :** EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

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

## 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.

## Juillet 2015 Une nouvelle boutique EDF dans le centre-ville de Calais, respectueuse de l'environnement et à la pointe du numérique

Depuis le mois de juillet les clients calaisiens sont désormais accueillis dans une boutique fraîchement rénovée et qui permet de répondre à toutes les attentes de ces clients :

- un **conseiller accueille le client** dans un espace isolé privilégiant ainsi l'échange ;
- une **borne interactive** permet de régler les opérations courantes inhérentes à la gestion de son contrat d'énergie ;
- un **écran LED** diffuse des programmes sur les thèmes de l'environnement, du développement durable et permet une attente reposante ;
- un **panneau mural** renseigne sur les offres de services EDF : les énergies, le service assistance dépannage et l'assurance facture énergie,...



L'équipe de la boutique EDF de Calais



Cette boutique, vu comme un véritable lieu d'échange, se veut ouverte et accessible à tous, c'est ce que nous assure Alain Laruelle, Directeur EDF Commerce Nord Ouest : « La nouvelle boutique dispose d'un nouvel espace d'accueil clientèle plus vaste et moderne qui permet de mieux recevoir nos clients. Son univers est également plus en lien avec le développement durable ».

**Alain Laruelle**, Directeur EDF Commerce Nord Ouest et  
**Emmanuel Agius**, 1er Adjoint au Maire de Calais

## B.3.4 Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

### 1. Le conseil tarifaire

Le conseil tarifaire permet d'estimer correctement la consommation d'un logement en intégrant l'équipement du client, son logement, sa composition familiale et une partie de son comportement de consommation.

Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'adaptations, notamment avant l'été qui constitue une période de grande mobilité.

Pour les clients mensualisés, il constitue un élément déterminant au bon calcul de la mensualité. Il s'agit d'éviter au client de mauvaises surprises dans sa facture de régularisation.

Chaque mise en service fait l'objet d'un conseil tarifaire. Dans le cadre d'une relation courante et d'une demande de la part du client, notamment à l'occasion de difficultés de paiement, un conseil tarifaire permet de vérifier si la situation du client n'a pas évolué, de lui proposer le cas échéant une offre plus adaptée et de l'accompagner dans la maîtrise de sa consommation.

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

VOUS PROPOSER UNE  
1 OFFRE ADAPTÉE  
À VOS BESOINS

#### Pour aller plus loin :

- **10 %** des clients « Particuliers » déménagent chaque année ;
- **Plus de 39 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre.** Cela représente plus de 9 millions de contacts par an, traités au téléphone, en boutique et sur Internet ;
- Près de **90 % des clients sont « Satisfaits »** du conseil apporté concernant le choix du tarif et de la puissance, lors d'une mise en service.

#### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » et élaboré par EDF Etudes & Recherches qui fait l'objet d'améliorations constantes. Cet outil permet à EDF, sur la base des informations transmises par le client, de lui conseiller le tarif et l'option les plus adaptés à sa situation lors d'une mise en service ou dans la relation courante (exemple : modification contractuelle).

| Conseils tarifaires | 2014   | 2015   | Variation (en %) |
|---------------------|--------|--------|------------------|
| Concession          | 77 655 | 71 609 | -7,8%            |

Ces conseils tarifaires sont réalisés par nos conseillers. Cette baisse du volume de conseils tarifaires sur la concession s'explique par l'évolution du nombre de mise en service, mais surtout par les nouvelles pratiques clients avec le développement du digital.

En effet, de plus en plus de nos clients détiennent un espace personnel. De ce fait ils peuvent désormais accéder aux conseils tarifaires via e.equilibre et contactent donc moins nos conseillers pour ce service.

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

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

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

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

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

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

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



### Pour aller plus loin :

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

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

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

### 3. La sensibilisation aux éco-gestes

En 2015, EDF a mené auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien permettant de réaliser des économies d'énergie :

- **sur Internet** : depuis le nouveau site particuliers.edf.fr, les clients ont accès à une rubrique "économies d'énergie et travaux". Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples. **Environ 24 000 simulations** en ligne ont été effectuées en 2015 ;
- **une nouvelle brochure éco-gestes** : en avril 2015, la brochure éco-gestes d'EDF a été mise à jour, elle est remise aux clients en boutique et lors de foires et salons. Environ 30 000 brochures ont été mises à la disposition des clients en 2015 ;
- **environ 18 millions de courriels envoyés en 2015** : il s'agit d'expliquer aux clients de manière pédagogique les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie ;
- **la solution « e.equilibre » 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 :

| Fréquence de facturation – Concession                |         |
|------------------------------------------------------|---------|
|                                                      | 2015    |
| Nombre de clients facturés annuellement <sup>1</sup> | 380 384 |
| Nombre de clients facturés bimestriellement          | 147 190 |

<sup>1</sup> Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

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

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

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

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

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

## Les modalités d'établissement des bases des factures

| <b>Etablissement des factures - Concession</b>                                                | <b>2015</b>    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client                      | <b>182 668</b> |
| Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™ <sup>1</sup> | <b>925</b>     |

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



Dès lors que le compteur Linky™ est installé et est communicant, EDF peut établir des factures sur index réel.

L'accompagnement des clients concernés par le déploiement des compteurs Linky™ est décrit en B.1.2.

## La facturation électronique

La facture électronique est un service sûr, gratuit et écologique qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7. Ses factures sont automatiquement conservées pendant 5 ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit une alerte par courriel et peut la consulter sur son espace client. Le client peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

| <b>Nombre de clients bénéficiant d'une facturation électronique</b> | <b>2015</b>   |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|
| Concession                                                          | <b>72 398</b> |



## 2. Les difficultés de paiement

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Le conseiller d'EDF vérifie que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel, que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il engage un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution du dossier de demande d'aide par les services sociaux, et dans l'attente de sa réception dans les conditions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.

### Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

| Services « Accompagnement Énergie » | 2014   | 2015          | Variation (en %) |
|-------------------------------------|--------|---------------|------------------|
| Concession                          | 14 263 | <b>18 844</b> | 32,1%            |

Cette hausse de 32,1%, concernant le service d'« accompagnement énergie » sur votre concession, s'explique par la mise en place d'un plus grand nombre de délais de paiement ainsi que par le renforcement de nos actions volontaristes de rappel des clients endettés durant la trêve hivernale.

### 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                                                                  | 258 910 | <b>230 532</b> | -11,0%           |

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

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

## Les clients en situation de réduction de puissance

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

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

1. Durant la période de trêve hivernale, pour des clients ne bénéficiant pas du Tarif Première Nécessité ou n'ayant pas perçu une aide versée par un Fonds de Solidarité Logement : limitation à 3 kVA pour les clients disposant d'une alimentation supérieure à 3 kVA et limitation à 2 kVA pour des clients disposant d'une alimentation égale à 3 kVA ;
2. Hors période de trêve hivernale, limitation à 1 kVA pour les clients non présents lors du déplacement pour impayé du technicien du distributeur.

| Réductions de puissance                                                   | 2014  | Concession | Variation (en %) |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------------|
|                                                                           |       | 2015       |                  |
| Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année    | -     | 2 181      | -                |
| Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale | 3 171 | 1 857      | -41,4%           |

## 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 | 19 503 | 17 130     | -12,2%           |
| Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau     | 4 419  | 4 089      | -7,5%            |
| Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)            | 22,7%  | 23,9%      | 5,4%             |

## Nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure

|            | 2015  |
|------------|-------|
| Concession | 2 167 |

## B.3.6 Le traitement des réclamations

### L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

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

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

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

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

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

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

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

Cette augmentation peut s'expliquer par :

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

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

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

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

## Les réclamations écrites des clients « Particuliers »

| Réclamations écrites | 2014  | 2015  | Variation (en %) |
|----------------------|-------|-------|------------------|
| Concession           | 4 971 | 5 069 | 2,0%             |

| Réponse aux réclamations écrites (%) | 2014  | 2015  | Variation (en %) |
|--------------------------------------|-------|-------|------------------|
| Taux de réponse sous 30 jours        | 92,0% | 95,7% | 4,0%             |

| Répartition des réclamations écrites par type (%) | 2014          | 2015          | Variation (en %) |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
| Accueil                                           | 11,9%         | 3,1%          | -73,9%           |
| Conseil et services                               | 0,9%          | 12,1%         | 1233,7%          |
| Contrat                                           | 7,9%          | 12,5%         | 58,2%            |
| Facturation                                       | 39,1%         | 29,1%         | -25,7%           |
| Qualité de fourniture et réseau                   | 7,7%          | 6,0%          | -22,4%           |
| Recouvrement                                      | 29,7%         | 35,0%         | 17,9%            |
| Relation avec le distributeur                     | 1,4%          | 1,1%          | -24,3%           |
| Relevé                                            | 1,4%          | 1,2%          | -13,1%           |
| <b>Total</b>                                      | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |                  |

Comme expliqué dans le paragraphe B.2.1. p.90, les pouvoirs publics ont décidé en 2012, d'une augmentation rétroactive de 5%HT en moyenne pour les clients au Tarif Bleu afin de couvrir les coûts d'électricité. De ce fait, EDF a été contraint d'appliquer cette régularisation, concernant les années 2012 et 2013, à ses clients en 2015. Cela explique alors la forte augmentation des réclamations avec les motifs « Contrat » et « Recouvrement ».

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



### Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a déployé les actions suivantes en 2015 :

- Augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- Poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- Maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de l'amélioration des délais de traitement ;
- Simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet « Particuliers » d'EDF ;
- Consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

### Pour aller plus loin, au niveau national, en 2015 :

- Plus de **45,5 %** des clients sont « Très Satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients « Particuliers ») ;
- **69 000** réclamations ont été émises à partir du site internet Particuliers d'EDF, dont **8 000** ont été traitées en échanges tchat.

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

## B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

***Pour rappel : Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relève plus du périmètre de la concession.***

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit depuis 30 ans une politique dédiée à ses clients en situation de précarité. C'est pour cette raison qu'au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires - avec plus de 2 millions de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une protection hivernale de tous les clients « Particuliers », une information des mairies par courrier sur les clients EDF en difficulté - mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

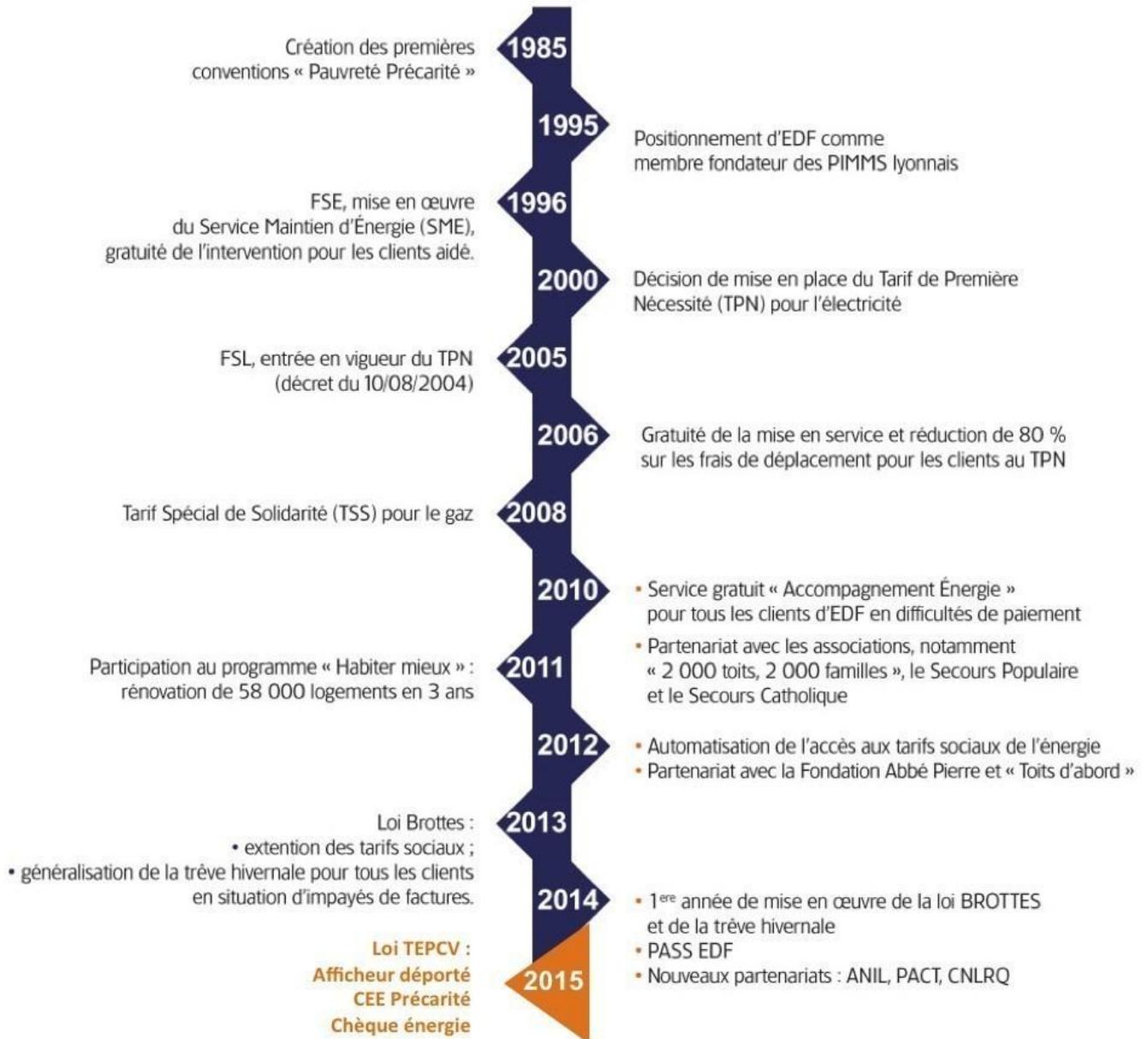
Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement** qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif ;
3. **La prévention** qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI

9 VOUS AIDER  
DANS LES MOMENTS DIFFICILES

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



### Focus sur la loi TEPCV

L'année 2015 a été marquée par la promulgation de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique Pour la Croissance Verte (TEPCV) qui prévoit des dispositifs spécifiques pour les clients en difficulté.

- **La mise en œuvre d'un afficheur déporté** faisant apparaître les données de consommation en temps réel et leur valorisation en euros. Le dispositif pourrait être progressivement proposé à l'ensemble des clients « Particuliers », après une analyse coût/bénéfice menée par la CRE. La mise à disposition de ce dispositif sera gratuite pour les clients démunis. Toutefois, s'il venait à être généralisé, il pourrait alors devenir payant. Les coûts supportés par les fournisseurs sont compensés dans la limite d'un montant unitaire maximal par ménage fixé par arrêté.

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

- **Des CEE « Précarité Énergétique »** dédiés aux ménages en situation de précarité énergétique, complétant l'obligation générale qui existe aujourd'hui. L'obligation a été fixée à 150 TWhc sur 2016-2017. Sont éligibles aux CEE « Précarité », les opérations de travaux réalisées au bénéfice d'un ménage dont les revenus sont inférieurs aux seuils utilisés par l'Anah. Une bonification est prévue pour les ménages en situation de grande précarité énergétique. Dans ce cas, les CEE associés sont doublés.

Les obligés peuvent se libérer de ces obligations soit :

- en réalisant, directement ou indirectement, des économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique ;
- en acquérant des certificats d'économie d'énergie provenant d'opérations réalisées au bénéfice de ces ménages ;
- en les déléguant pour tout ou partie à un tiers ;
- en contribuant à des programmes de réduction de la consommation énergétique des ménages les plus défavorisés.

- **La mise en place progressive du « chèque énergie »** en remplacement des tarifs sociaux de l'énergie. Le « chèque énergie » permettra aux ménages, dont les revenus sont inférieurs à un plafond, d'acquitter tout ou partie du montant de leurs factures d'énergie ou des dépenses qu'ils auront assumées pour l'amélioration de la qualité de leur logement.

La loi prévoit une expérimentation du « chèque énergie » dans les territoires désignés par décret ; l'objectif est de définir les meilleures modalités du chèque en vue de sa généralisation. Dans un premier temps, les tarifs sociaux de l'énergie seront supprimés sur ces territoires. Ils disparaîtront complètement le 31 décembre 2017 au plus tard.

Le chèque énergie est destiné aux ménages identifiés par l'administration fiscale selon des critères de revenus et de composition du foyer. Quatre millions de foyers sont potentiellement concernés. Le chèque sera distribué par l'ASP (Agence des Services et des Paiements), organisme dûment habilité par l'État. La valeur faciale du chèque, non fixée à ce jour, sera modulée en fonction du revenu et de la composition familiale du foyer. Le chèque sera financé par le budget de l'État. Les détenteurs du chèque bénéficieront de droits associés (abattement sur prestation du distributeur, délai de relance dérogatoire et protection renforcée pendant la trêve hivernale).

La région Pas de Calais a été choisie par l'Etat comme région expérimentatrice de ce dispositif. L'argument premier mis en avant est d'augmenter le nombre de familles bénéficiaires d'aides énergétiques par rapport aux tarifs sociaux TPN et TSS et donc de faire en sorte de diminuer la précarité énergétique sur la concession.

### B.4.1 L'aide au paiement

EDF promeut activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond en moyenne à une réduction de 14 % du montant de la facture TTC.

EDF est par ailleurs le **premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** après les collectivités locales, **à hauteur de 23 millions d'euros**, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie. Décidé par EDF, le montant de la contribution aux FSL a été éligible à une compensation, jusqu'à fin 2015, via la CSPE dès lors que le montant ne dépasse pas 20 % des charges de mise en œuvre du TPN.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients « Particuliers » en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale ; la protection hivernale s'étend du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante (l'extension du 15 mars au 31 mars a été décidée par la loi TEPCV).

En cas de coupure en dehors de la trêve hivernale, EDF ne facture que 20 % des frais de coupures et ne facture pas la mise en service aux clients aux tarifs sociaux de l'énergie. Par ailleurs, en cas de relance pour impayés, EDF octroie un délai supplémentaire de 15 jours à celui d'un client non protégé pour payer sa facture.

**Pour aller plus loin, sur l'ensemble du territoire national, l'aide au paiement en 2015 :**

- une contribution d'EDF de **23 millions d'euros** aux **Fonds de Solidarité pour le Logement**,
- environ **175 000 familles** ont bénéficié d'une aide au titre du FSL,
- environ **76 000 foyers** ont reçu une aide hors FSL,
- **2,5 millions de foyers** bénéficiaires du **Tarif de Première Nécessité**.

#### Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

| Bénéficiaires du TPN | 2014   | 2015          | Variation (en %) |
|----------------------|--------|---------------|------------------|
| Concession           | 69 443 | <b>73 301</b> | 5,6%             |

| Bénéficiaires du TPN - Concession             | 2015          |
|-----------------------------------------------|---------------|
| Nombre de clients aux TRV entré dans le TPN   | <b>23 826</b> |
| Nombre de clients aux TRV ayant quitté le TPN | <b>19 942</b> |

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

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

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

Les FSL sont actuellement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département. Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent.

EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

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

| Participation EDF au FSL | 2014    | 2015    | Variation (en %) |
|--------------------------|---------|---------|------------------|
| Département              | 866 369 | 860 000 | -0,7%            |

## Les clients en situation de coupure effective réalimentés au début de la période hivernale

En application de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF réalimente au début de la période de protection hivernale (1<sup>er</sup> novembre) les clients en situation de coupure effective.

| Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés au début de la période hivernale | 2014 | 2015 | Variation (en %) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------------------|
| Concession                                                                                       | 233  | 218  | -6,4%            |

## 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<sup>er</sup> novembre.

Au-delà des seuls clients bénéficiaires du FSL ou des tarifs sociaux de l'énergie, **EDF a élargi de sa propre initiative cette disposition** aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF, etc.) qui ont été portés à sa connaissance.

EDF s'engage à rétablir la fourniture dans les situations d'urgence.

► EDF a mis en place **un numéro gratuit** (service et appel) - 0 800 65 03 09 - auquel, **en cas d'urgence**, les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

## EDF accompagne les services sociaux

**Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau**, répartis géographiquement sur tout le territoire pour être au fait des spécificités de chaque département, travaillent en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux des Conseils départementaux, des CCAS, des associations caritatives et des structures de médiation sociale.

Avec ces partenaires, ils examinent ensemble la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

### Un outil digital proposé par EDF : Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF

Le PASS est mis à la disposition des travailleurs sociaux afin de faciliter les échanges avec les équipes Solidarité d'EDF en complément des canaux existants (téléphone, courriel, fax, courrier). Il permet :

- de déposer, à tout moment et en toute autonomie, les demandes d'aide pour les personnes en situation de précarité, et de suivre l'état d'avancement des dossiers ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur les dossiers en cours d'instruction ;
- d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



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

#### DEUX ESPACES DISTINCTS

##### Le travailleur social



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

##### Le Conseiller Solidarité



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

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

## Mise en place du PASS (Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF)

Le PASS a été créé afin de faciliter les échanges entre les conseillers solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Grâce à cette plateforme numérique, les travailleurs sociaux peuvent désormais se connecter à tout moment sur le portail pour effectuer leurs demandes. Cela permet donc un gain de temps, d'efficacité, un meilleur suivi du dossier ainsi qu'une plus forte satisfaction des clients.

Afin de promouvoir ce portail, EDF a lancé un challenge « Promotion PASS », un bon moyen pour booster les connexions et les demandes en lignes. L'objectif de ce challenge a été pleinement relevé puisque les premiers résultats sont prometteurs. En effet, depuis la mise en place du challenge le nombre de demandes des travailleurs sociaux via la plateforme connaît une forte augmentation.

Avec le PASS, gagnez en temps et en efficacité



→ Déposez simplement vos demandes

Bénéficiez d'un service accessible à tout moment

→ Accédez directement à vos dossiers

Suivez en temps réel leur état d'avancement et mettez-les à jour

→ Communiquez avec votre conseiller solidarité

Les conseillers solidarité EDF de votre région vous répondent en ligne sur les dossiers en cours d'instruction

→ Informez-vous

Consultez les actualités nationales et régionales et les dossiers pratiques sur les dispositifs solidarité, mis à jour régulièrement

**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.

## EDF réalise des actions concrètes auprès des territoires

- > En organisant **des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la distribution de kits contenant du petit matériel de MDE** (à titre indicatif : ampoules basse consommation, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre, ...).
- > En élaborant **des outils pédagogiques** qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier leurs habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement ; à cet effet, EDF propose : un site dédié aux **travaux d'isolation et de rénovation** : [www.travaux.edf.fr](http://www.travaux.edf.fr)
  - des **brochures et application « éco-gestes »** disponibles en ligne sur le site : [www.travaux.edf.fr/simulateur-eco-gestes](http://www.travaux.edf.fr/simulateur-eco-gestes)
  - l'outil « **e-équilibre** », qui permet de suivre ses données de consommation et de les comparer à celles de foyers similaires, afin de mieux maîtriser son budget (cf. B.3.4),
  - le jeu **MonAppart'MaConso**, utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie.
- > En créant **des habitats itinérants** : ce sont des conteneurs recyclés et aménagés en appartements pédagogiques « virtuels » destinés à sensibiliser les personnes fragiles à la réduction de leurs dépenses énergétiques. Les habitants y trouvent des conseils simples et pratiques à partir d'exemples concrets et chiffrés permettant de réaliser des économies sur leurs factures d'électricité.
- > En développant, en collaboration avec des collectivités, **des concepts nouveaux comme l'Atelier solidaire** dans le quartier d'Empalot à Toulouse. Il s'agit d'un appartement rénové installé au cœur du quartier pour y accueillir les habitants et les amener au travers de leur participation à des ateliers pratiques, à être acteurs de la rénovation et à un usage économe de leur logement. Y sont proposés des actions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, aux éco-gestes, à la compréhension de la facture d'énergie, ainsi que des ateliers collectifs de bricolage et/ou du prêt d'outils. **L'Atelier solidaire de Toulouse a reçu le 1<sup>er</sup> prix des éco-actions 2015** décerné par l'association « Les Éco Maires ».

### Pour aller plus loin, sur l'ensemble du territoire national, l'accompagnement d'EDF en 2015 :

- **550 000 demandes ont été traitées conjointement par EDF et les travailleurs sociaux ;**
- **7 200** travailleurs sociaux se sont inscrits au **PASS** et plus de **25 000** demandes ont été traitées depuis son lancement mi 2014 ;
- **Plus de 8 000 travailleurs sociaux ont bénéficié des sessions d'information et de sensibilisation** au traitement de la précarité énergétique ;
- **87 000 personnes ont été accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;**
- **8 500 kits de sensibilisation éco-gestes et MDE ont été distribués** aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

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

## 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 ».**

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

**27 Mars 2015** EDF et le CCAS de Sains-en-Gohelle s'engagent contre la précarité énergétique et pour les économies d'énergie



EDF et le CCAS de Sains-en-Gohelle ont décidé d'unir leurs efforts pour permettre aux foyers aux revenus modestes ou connaissant des difficultés financières de maîtriser leur consommation d'énergie.

Dans ce contexte, EDF s'engage à réaliser, au près des membres du CCAS, des consultations et animations sur les questions relevant de la performance énergétique ainsi qu'à apporter des conseils pour l'améliorer.

*De gauche à droite : Alain Dubreucq, Maire de Sains-en-Gohelle ; Alain Laruelle, Directeur commerce Nord-Ouest EDF ; Anne Adricourt, Présidente UNCCAS ; Michel Mariel, Correspondant solidaire EDF*

**17 Septembre 2015** EDF et le CCAS de Calais signent une convention et s'engagent à lutter ensemble pour garantir le droit à l'électricité.

Ce partenariat est issu de la volonté de ces deux acteurs de travailler sur 3 axes majeurs concernant la précarité électrique et qui œuvrent désormais pour :

- **renforcer** le droit à l'énergie,
- **mener des actions de sensibilisation** et de formation sur les économies d'énergie et la rénovation solidaire,
- **promouvoir** les tarifs sociaux de l'énergie.



*De gauche à droite : Patrick Dubuis, Directeur du département action sociale; Michel Mariel, correspondant solidarité EDF; Rémy Vergriete, Directeur territorial EDF commerce; Jean-Pierre Dumont, Vice-président du CCAS et Michelle Milon, Directrice du CCAS*

**EDF a déjà mis en place des conventions avec :** les CCAS d'Auchel, Béthune, Givenchy en Gohelle, Haisnes, Harnes, Le Touquet Paris Plage, Liévin et Ruitz. EDF a signé des conventions cette année avec les CCAS de Billy Montigny, Houdain et Saint Nicolas lez Arras et a renouvelé sa convention avec les CCAS de Lens.

### Chiffres clés :

Les **correspondants EDF de la FDE 62 ont animé en 2015** : 39 réunions d'informations concernant la maîtrise de l'énergie pour informer les personnes aux éco-gestes, à la compréhension des factures et à l'existence des tarifs sociaux.

**39 réunions = 680 personnes sensibilisées**

**493 lampes basse-consommation offertes**

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

**11 décembre** Gaëlle Salaün, Directrice du Marché des Particuliers a remis, au nom d'EDF, un chèque de 4900€ à l'association Les Clowns de l'Espoir

Cette somme permettra de mettre en place 400 interventions d'un duo de clowns auprès des enfants, soit 135 jours d'animation offerts dans les services pédiatriques des hôpitaux de la région Nord-Pas-de-Calais.



Remise du chèque par Gaëlle Salaün à l'association Les Clowns de l'Espoir

Pour la 3ème année consécutive, EDF et les Clowns de l'Espoir ont collaboré pour offrir un meilleur quotidien aux enfants hospitalisés. Ce rapprochement avait été initié en 2013 par Philippe Delcourt, Conseiller Client au CRC de Marly. Depuis cette année, la mobilisation des salariés n'a pas faibli.

Ainsi, pour chaque espace client activé par les conseillers téléphoniques, 1€ est reversé à l'association.

Pour la première fois, cette opération a été étendue aux boutiques EDF de Lille, Valenciennes, Calais, Dunkerque, Béthune, Liévin, Amiens et St Quentin : pour chaque souscription d'un contrat gaz, 1€ sera également reversé aux Clowns de l'Espoir.

**A l'occasion des 20 ans d'Unis-Cité EDF renouvelle son partenariat pour promouvoir la maîtrise de l'énergie**

Unis-Cité a fêté ses 20 ans le 9 mars 2015 à Paris. EDF, son partenaires depuis 5 ans, a profité de cette occasion pour prolonger son engagement de solidarité envers les plus démunis sur le territoire français.

## Historique du partenariat :

EDF s'est engagée auprès d'Unis-Cité en 2010 lors du lancement du programme « MédiaTerre » qui vise à promouvoir des actions de maîtrise de l'énergie auprès des habitants de quartiers d'habitat social. EDF assure alors la formation des volontaires d'Unis-Cité afin qu'ils puissent mener à leur tour des actions de sensibilisation auprès des personnes concernées par le programme. Dans ce cadre EDF fournit également du matériel d'éco-efficacité énergétique, permettant à ces foyers modestes de faire des économies.



## Qui sont les MédiaTerre et que font-ils ?



Les volontaires MédiaTerre sont des jeunes de 18 à 25 ans, engagés chez Unis-cité, qui consacre 6 à 9 mois de leur vie pour la réalisation de projets de solidarité.

Dans le cadre du projet MédiaTerre, les volontaires aident les ménages à adopter au quotidien des gestes qui préservent les ressources et allègent leurs factures. Les volontaires interviennent dans les foyers 2 à 3 jours par semaine afin d'accompagner individuellement les familles. Ils mettent également en place des ateliers et des sorties pédagogiques pour sensibiliser à l'environnement et aux gestes simples qui permettent de préserver les ressources.

### Les nouveautés que va apporter ce renouvellement :

Le partenariat signé par Jean-Pierre Frémont et Sylvain Waserman, Président d'Unis-Cité, permet d'engager un nouveau dispositif qui donne plus d'initiatives et qui se caractérise par :

- des projets d'accompagnement individuel et collectif d'habitants proposés par les équipes locales d'Unis-Cité et EDF,
- l'accompagnement individuel et collectif d'habitants en logement social étendu au milieu rural et aux copropriétés dégradées,
- la mise en place d'un comité de pilotage au niveau national pour sélectionner et suivre ces projets.



**Nicolas Clodong**, Directeur Action Énergétique Territoriale DMC, **Jean-Pierre Frémont**, Directeur EDF Marché des Collectivités, **Michel Gonord**, Responsable des partenariats Solidarité DMC

**A noter** : Unis-cité est présente dans votre région !

Unis-Cité possède une antenne à **Lens** et **Calais**

**UnisCité**



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



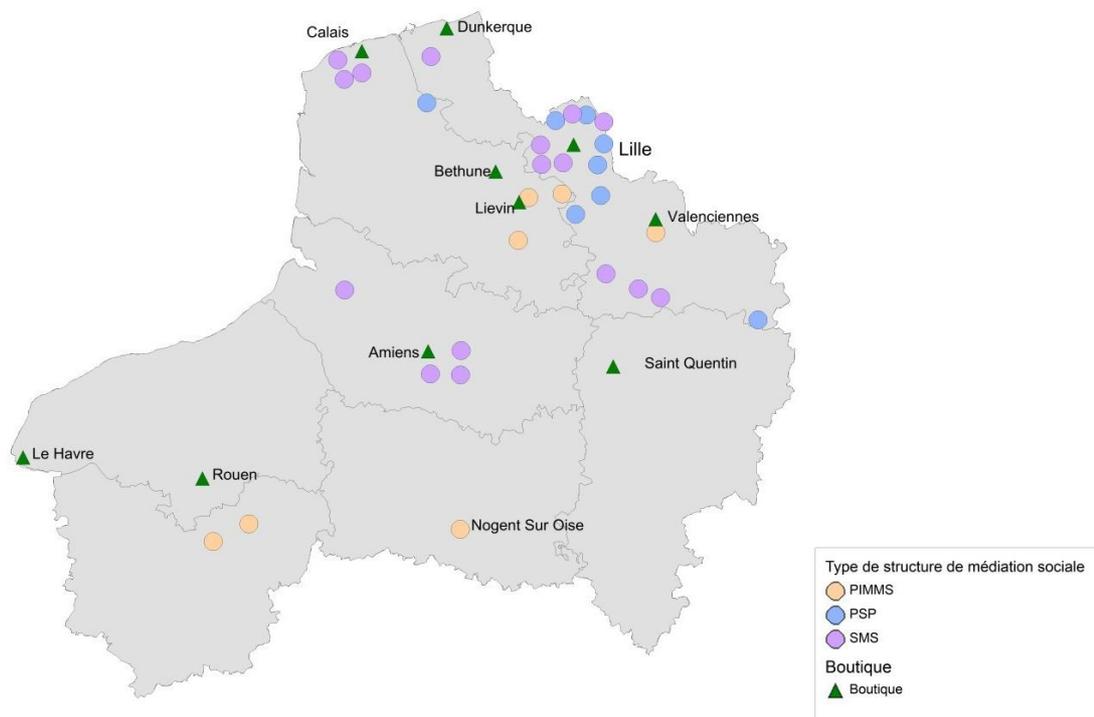
|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1. Les implantations d'EDF sur votre territoire .....</b> | <b>144</b> |
| <b>2. Vos interlocuteurs chez EDF .....</b>                  | <b>145</b> |

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

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

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

Territoire de la DCR Nord Ouest



EDF Commerce - 2015

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

## 2. Vos interlocuteurs chez EDF

| Vos interlocuteurs | Fonction                            | Coordonnées téléphoniques        | Courriel              |
|--------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| VERGRIETE Rémy     | Directeur Développement Territorial | 06 99 24 45 31                   | remy.vergriete@edf.fr |
| MARIEL Michel      | Correspondant Solidarité            | 03 28 36 37 44<br>06 69 61 83 45 | michel.mariel@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 (DCR) Nord Ouest.

**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](http://edfentreprises.fr) et [edfcollectivités.fr](http://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 ?                                |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>09 69 32 15 15</b> ( <i>service gratuit et prix d'appel</i> ) | Les clients « Particuliers »                               | Déménagement, contrat, facture             |
| <b>0 810 333 668</b><br><i>prix d'un appel local</i>             | Les clients « Entreprises et Professionnels »              | Déménagement, contrat, facture             |
| <b>03 59 51 03 26</b><br><i>prix d'un appel local</i>            | Les clients « Collectivités locales et Bailleurs sociaux » |                                            |
| <b>0 810 810 112</b><br><i>prix d'un appel local</i>             | Élus, travailleurs sociaux et associations                 | Alerte, gestion, suivi des clients démunis |
| <b>39 29</b><br><i>prix d'un appel local</i>                     | 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)                                                 | Informations                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Boutiques EDF                                            | Béthune<br>47 rue Albert 1 <sup>er</sup> 62400 Béthune  | Lundi : 14h00 – 17h45<br>Mardi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Mercredi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Jeudi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Vendredi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Samedi : Fermée |
|                                                          | Calais<br>63 rue de la Commune de Paris<br>62100 Calais | Lundi : 14h00 – 17h45<br>Mardi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Mercredi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Jeudi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Vendredi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Samedi : Fermée |
|                                                          | Liévin<br>7 place Gambetta 62800 Liévin                 | Lundi : 14h00 – 17h45<br>Mardi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Mercredi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Jeudi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Vendredi : 09h30-12h30 14h00 – 17h45<br>Samedi : Fermée |
| PIMMS ( <i>ou autre structure de médiation sociale</i> ) | PSP Calais Rue Bamako                                   | 128 rue de Bamako 62100 Calais                                                                                                                                                                     |
|                                                          | PSP Calais Rue Paul Gauguin                             | 14 rue Manet – App6 – Bât M<br>62100 Calais                                                                                                                                                        |
|                                                          | PSP Calais Bd Jacquard                                  | 102-104 Bvd Jacquard 62100 Calais                                                                                                                                                                  |
|                                                          | PIMMS Artois-Gohelle / Arras                            | 2 rue de Douai 62000 Arras                                                                                                                                                                         |

|                                                       |                                    |                                            |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------|
| PIMMS (ou autre structure de médiation sociale) suite | PIMMS Artois-Gohelle / Libercourt  | Place de la Gare 62820 Libercourt          |
|                                                       | PIMMS Artois-Gohelle / Lens-Liévin | 49 place du Gal de Gaulle<br>62300 Lens    |
|                                                       | PSP Saint-Omer                     | 7 Ter rue Sainte-Barbe<br>62500 Saint-Omer |

### La carte d'implantation de vos correspondants solidarité



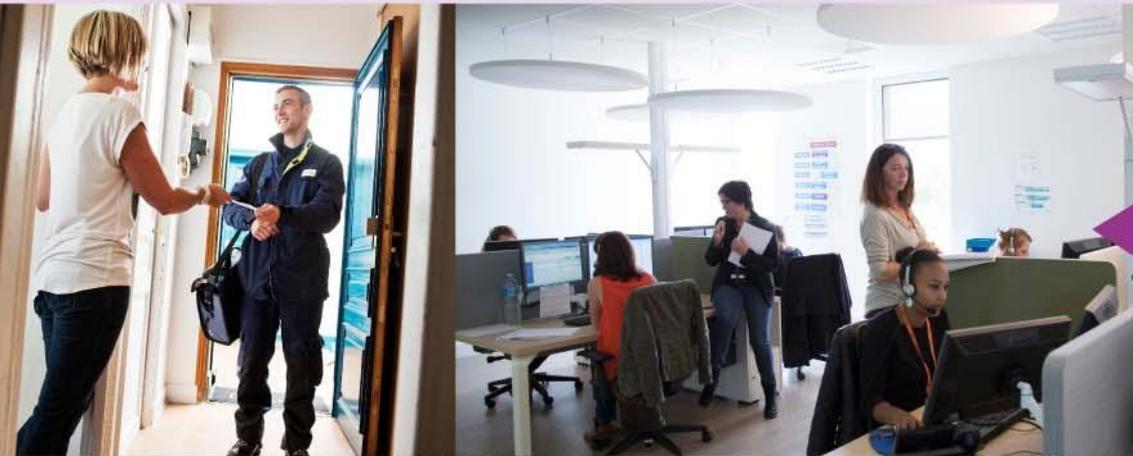
# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Crédits photos : © médiathèque ERDF : François Chevreau, Eric Garault, Jean-Lionel Dias.  
© médiathèque EDF : Patrick Curtet, Christel Sasso.

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

**Édition 2015.**

PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE



PROXIMITÉ  
QUALITÉ  
INNOVATION  
ÉQUITÉ  
RESPONSABLE  
SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE  
EFFICACITÉ  
ENSEMBLE  
PARTENAIRE

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

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