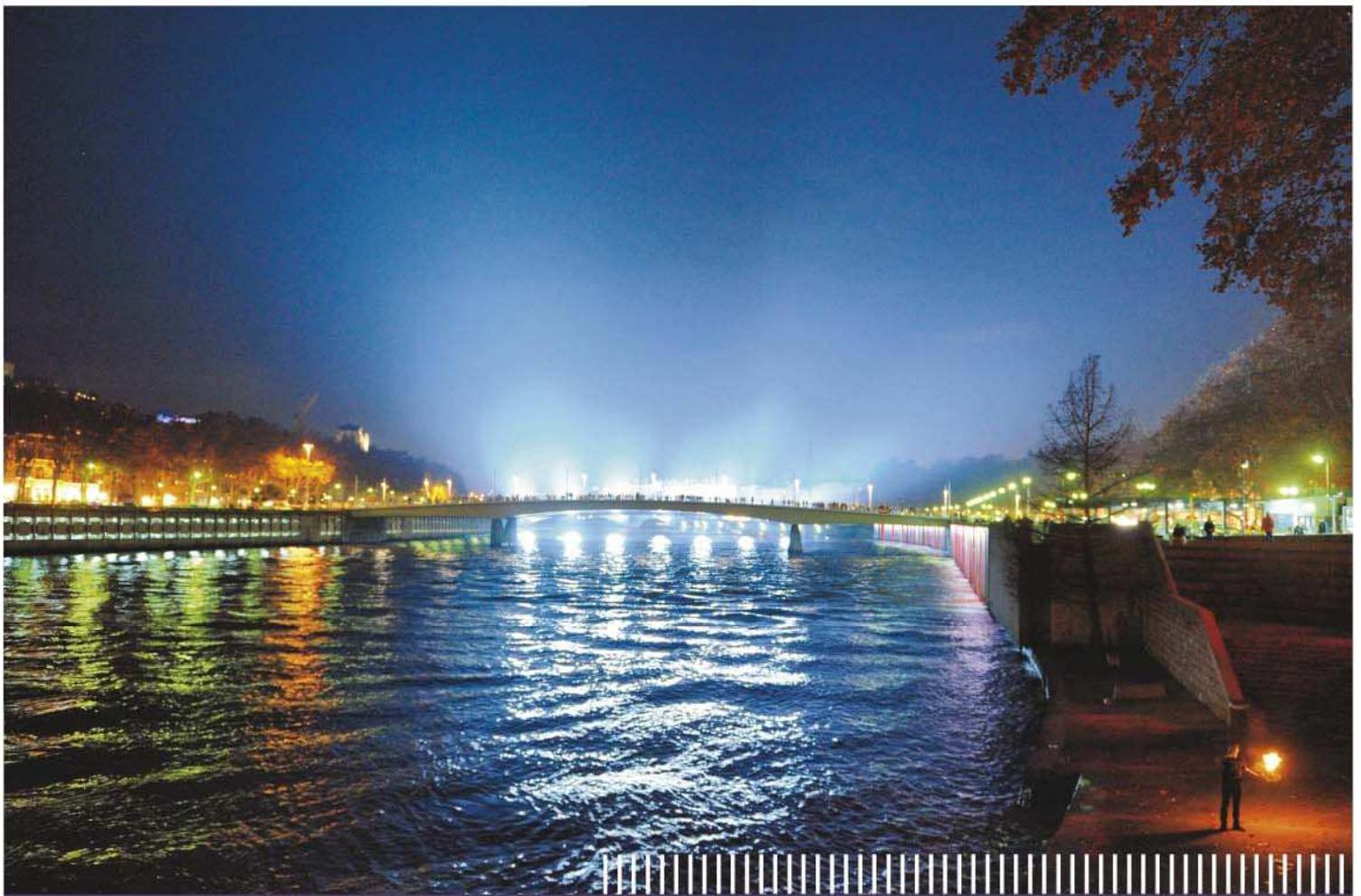


COMPTE-RENDU  
D'ACTIVITÉ  
2014

# SYNDICAT DÉPARTEMENTAL DES ÉNERGIES DE LA MANCHE



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



## 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 et EDF.

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

1. **Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité.** ERDF assure, pour le compte de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution d'électricité de la concession, l'exploitation et le développement du réseau, l'acheminement de l'électricité ainsi que l'accès, dans des conditions non discriminatoires, aux réseaux publics de distribution.

Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. Il couvre les coûts de distribution de l'électricité. Il doit garantir au gestionnaire de réseaux les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité.

Le tarif est identique en tout point du territoire national ; ce principe de péréquation tarifaire qui garantit l'égalité de traitement des consommateurs est également un atout de développement économique territorial.

Le coût d'acheminement de l'électricité représente un peu moins de la moitié de la facture finale du client.

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) : Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert. Ces tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics et les conditions générales de vente associées, annexées aux contrats de concession, sont élaborées en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

Conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession, le présent document constitue le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire, représenté par le distributeur ERDF et le fournisseur EDF, au titre de l'exercice 2014.

# SOMMAIRE

Éditorial .....	05
Focus sur le réseau public de distribution .....	07
Les chiffres clés de la concession .....	10

## **A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire..... 16**

- 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 : ..... 66**

1. Les indicateurs de suivi de l'activité
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014
3. Vos interlocuteurs chez ERDF

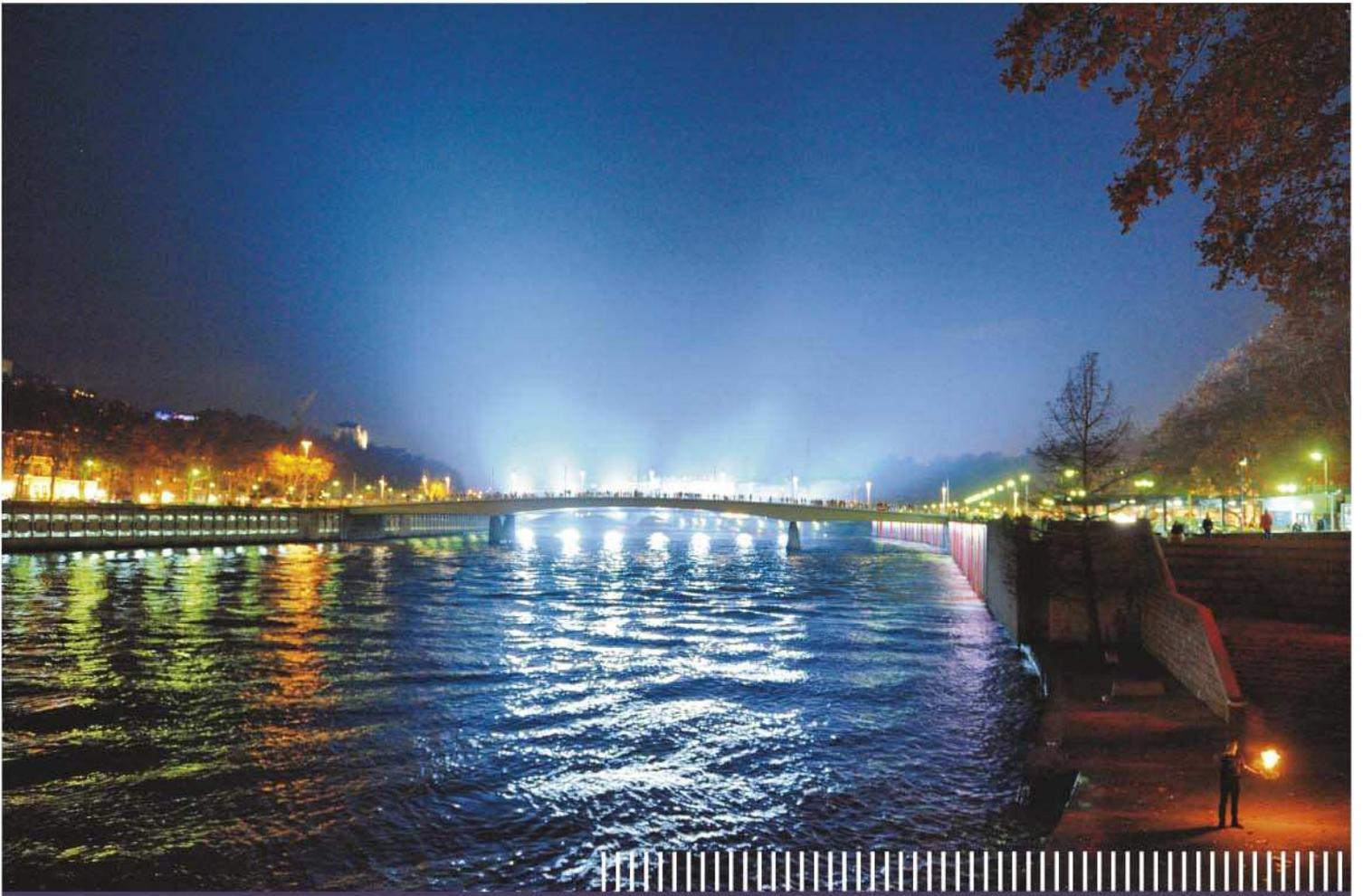
## **B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire ..... 82**

- B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service
- B.2 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

### **Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF : ..... 139**

1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014
2. Vos interlocuteurs chez EDF





Madame la Présidente,

*En application des dispositions contractuelles prévues à l'article 32 du cahier des charges de concession, nous avons le plaisir de vous proposer notre compte-rendu annuel d'activité 2014 qui regroupe les informations relatives à l'année écoulée pour l'accomplissement de nos missions pour le service public concédé assurées par :*

- *EDF pour la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente*
- *ERDF pour l'exploitation et le développement du réseau concédé, l'acheminement de l'électricité ainsi que l'accès, dans des conditions non discriminatoires, aux réseaux publics de distribution.*

*Ce document est pour nous, concessionnaire, l'occasion de rendre compte de la mise en œuvre de la délégation que vous nous avez confiée au bénéfice de la fourniture d'électricité au tarif réglementé et de la distribution d'électricité sur votre territoire.*

*Dans la continuité de l'année dernière, ce document comporte deux parties, la partie A spécifique à l'activité d'ERDF, et la partie B pour l'activité d'EDF*

**Pour ERDF**, le compte rendu annuel d'activité du concessionnaire est un document qui témoigne de l'engagement d'ERDF dans sa mission de service de la distribution publique de l'électricité sur le territoire au bénéfice de l'ensemble de ses usagers.

En 2014, le niveau d'investissement d'ERDF dans la Manche est toujours soutenu avec 31 millions d'Euros, dont plus de 22 millions sur le territoire du SDEM. Les principaux chantiers ont porté sur la modernisation de postes sources et la sécurisation du réseau HTA dans des secteurs sensibles aux aléas climatiques particulièrement affectés par la tempête de mars 2013.

En 2014, le projet de loi relative à la transition énergétique pour une croissance verte organise la complémentarité des énergies dans la perspective d'un modèle énergétique rénové. Les nouveaux modes de production, intermittents et disséminés sur l'ensemble du territoire, ouvrent un champ nouveau à la circulation de l'énergie dans les réseaux électriques.

Aujourd'hui, au niveau national, 95 % des énergies renouvelables sont raccordées aux réseaux de distribution, pour environ 13 000 MW, soit l'équivalent de dix tranches nucléaires.

En matière de développement des transports propres, 7 millions de points de charge devraient être raccordés au réseau. Cela nécessite sur chaque territoire anticipation et planification, en lien avec l'Autorité Concédante, pour atteindre cet objectif au moindre coût pour la collectivité.

Les réseaux intelligents faciliteront la transition énergétique dans son optimum technique et économique. ERDF est d'ores et déjà engagé dans cette voie avec son système de conduite des réseaux moyenne tension et le compteur communicant issu du projet *Linky*.

Ce rendez-vous est aussi un moment privilégié de dialogue avec le Syndicat Départemental des Energies de la Manche, 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 2014 ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions.

.....

**Pour EDF**, dans un marché de l'énergie confronté à de profondes mutations, l'amélioration continue de la qualité du service rendu en 2014 à l'ensemble de nos clients, particuliers, entreprises et collectivités, est resté un objectif permanent, reconnu par nos clients.

Cette qualité de service, comme le témoigne celle des particuliers avec 92,4% de clients assez et très satisfaits d'EDF en 2014, soit deux points de plus qu'en 2013, année qui avait déjà enregistré une progression équivalente, est le résultat d'un ensemble d'actions : un effort de formation soutenu et permanent de nos conseillers clientèle, l'affirmation des 9 engagements « EDF ET MOI », le développement du digital, la fin de la migration informatique des contrats des clients professionnels, ...

De plus, EDF a poursuivi son accompagnement des territoires Ouest. Afin de favoriser la maîtrise des dépenses d'énergie dans un contexte économique difficile, EDF, acteur de la transition énergétique cherche



sans cesse à être innovant et proche de ses clients pour les aider à mettre en œuvre des solutions qui permettent de réaliser des économies d'énergie. Notre réengagement pour 3 ans dans le programme Habiter mieux le témoigne. EDF devrait verser environ 30 millions d'euros par an jusqu'en 2017, et ainsi contribuer à l'atteinte de l'objectif annuel de l'Anah de 45 000 logements rénovés.

Enfin, EDF a réaffirmé sa démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics vers les clients en situation de précarité énergétique : accueillir les clients en situation de précarité énergétique, les conseiller, les aider et faire le lien avec les services sociaux des départements et des collectivités pour leur apporter une réponse adaptée. Fin 2014, 2,1 millions de clients particuliers d'EDF bénéficient du Tarif de première nécessité.

Nous poursuivons ainsi nos actions pour produire un service public de qualité, reconnu par nos clients : encourager et accompagner la maîtrise des dépenses d'énergies, innover, être à l'écoute, proches et solidaires des clients en situation difficile.



**François-Xavier de Boutray**  
Délégué Territorial d'ERDF  
dans la Manche



**Jean-François Morlay**  
Directeur du Développement  
Territorial  
EDF Commerce Ouest

## L'organisation de la distribution publique d'électricité

### L'organisation du système français de distribution électrique s'articule autour de deux échelons

**Au niveau national**, ERDF dispose, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal, dans sa zone de desserte, pour l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité et EDF assure 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**, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (AODE).





## L'alimentation en électricité de la concession

L'alimentation en électricité de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où 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 Réseau de Transport d'Electricité (RTE), conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

### Les postes sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par Réseau de Transport d'Électricité (RTE) des charges d'accès au réseau amont.

Ces postes sont la propriété de RTE et d'ERDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

### La production locale

La dynamique de développement des installations de production d'électricité de sources renouvelables place en première ligne les gestionnaires de réseau de distribution, et notamment ERDF, qui assurent le raccordement des sites de production décentralisée et garantissent à court, moyen et long termes un fonctionnement sûr et économique du système électrique.

## Votre concession en quelques chiffres

Les deux doubles-pages *infra* présentent en synthèse les données essentielles de votre concession.

Au périmètre de votre concession, le réseau public de distribution d'électricité se composait, à fin 2014, de :

<b>8 721</b>	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
<b>11 397</b>	Postes de transformation HTA / BT
<b>9 376</b>	km de réseau Basse Tension (BT)

Pour assurer la desserte en électricité de la concession et pour l'exploitation du réseau concédé, ERDF met en œuvre des moyens à un périmètre plus large que celui de la concession et du département ; il s'agit notamment des **postes sources** et des **agences de conduite régionales** (ACR).





## Les clients de la concession

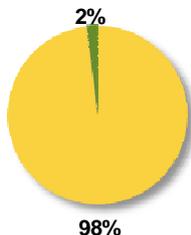
2 427 (+10,1 % vs 2013)

Clients en injection et

223 068 (+0,7 % vs 2013)

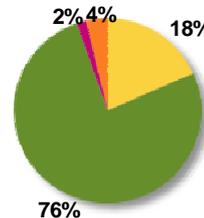
Clients en soutirage

Répartition du nombre de producteurs



■ Photovoltaïque ■ Autres\*

Puissance des producteurs



■ Photovoltaïque ■ Eolienne  
■ Hydraulique ■ Autres\*\*

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

\*\* Cogénération, biomasse...

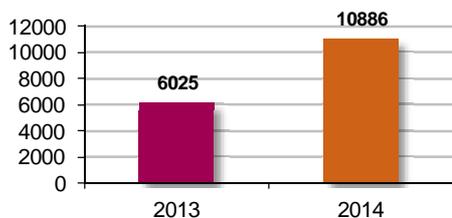
Répartition du nombre de consommateurs



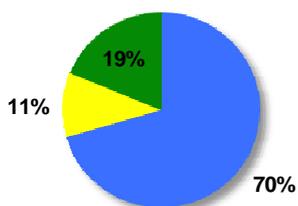
■ TRV\* ■ Hors TRV

\*Tarif Réglementé de Vente

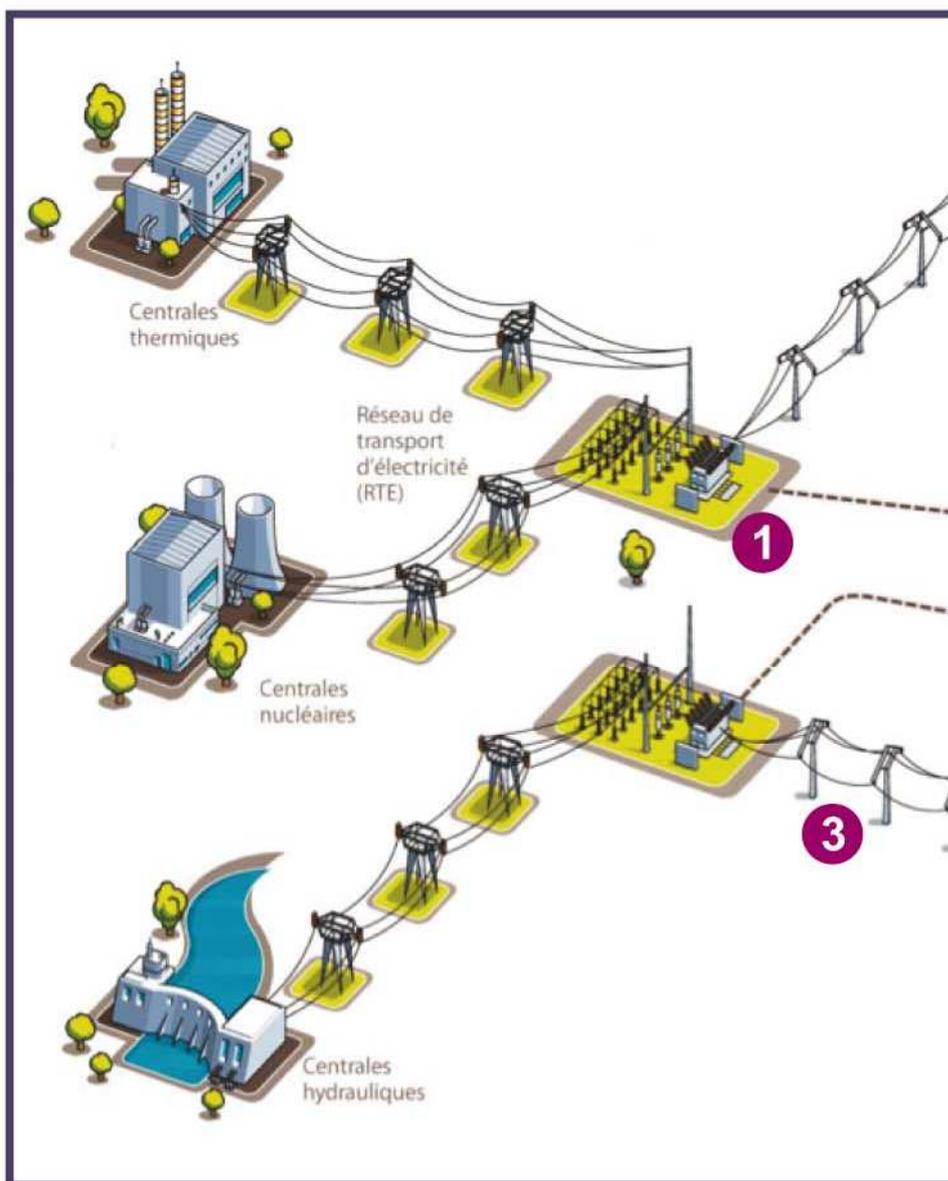
Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



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



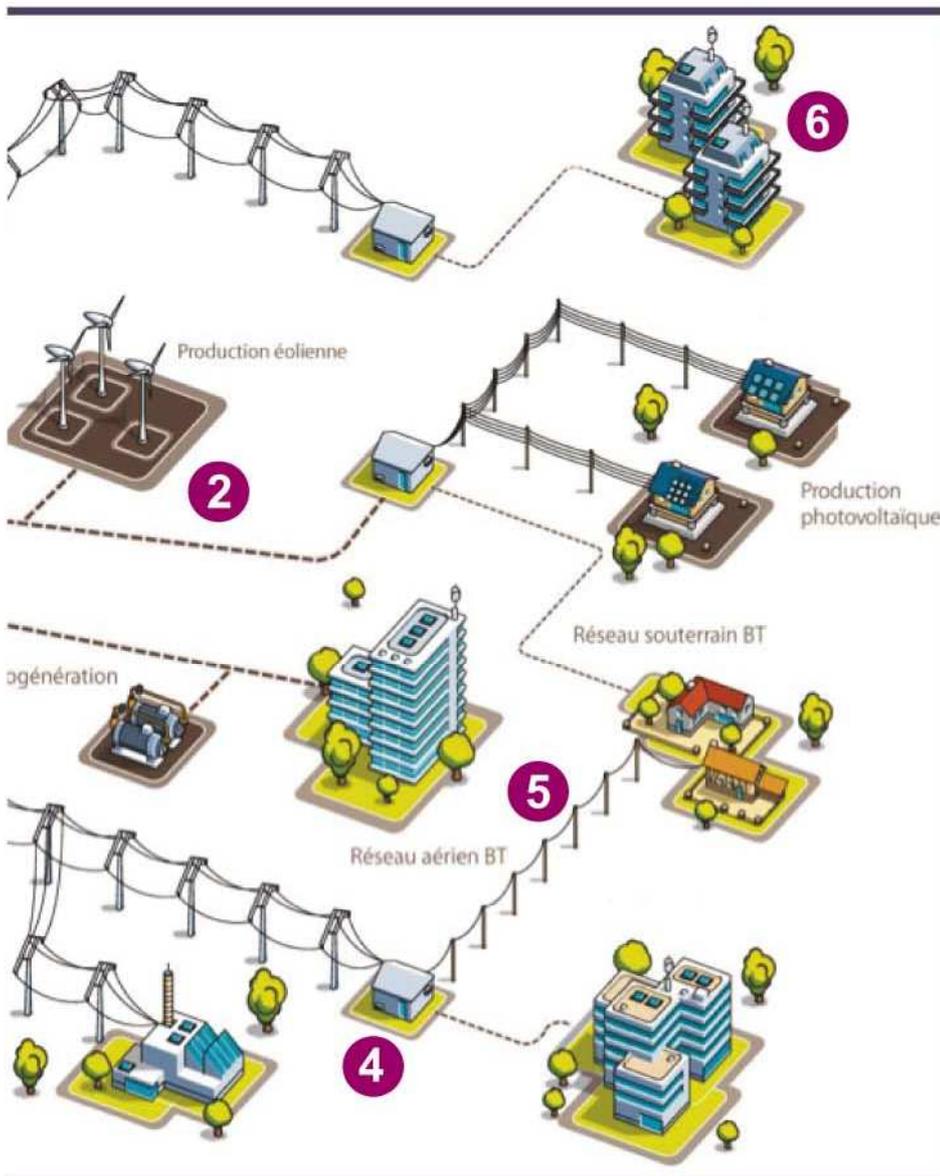
■ Bleu ■ Jaune ■ Vert



# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

## Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

1	16	postes sources
2	2 427	installations de production
3	8 721	km de réseau Moyenne Tension (HTA)
4	11 397	postes de transformation HTA / BT
5	9 376	km de réseau Basse Tension (BT)
6	223 068	points de livraison

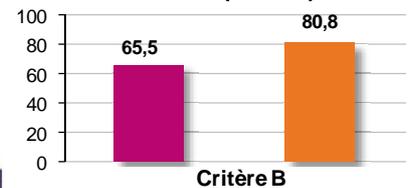


## La qualité de desserte

Critère B hors RTE (en mn)

80,8

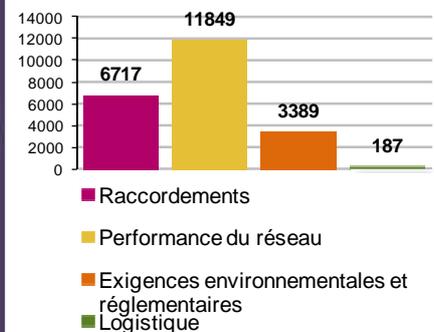
### Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en mn)



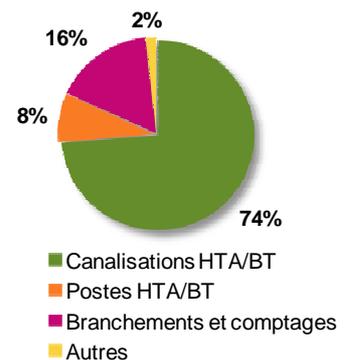
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

## Les investissements et le patrimoine

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



### Valeur nette comptable des ouvrages





## 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 2014	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	<b>2 427</b>	<b>156 051</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	<b>2 380</b>	<b>28 751</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	<b>30</b>	<b>119 143</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	<b>8</b>	<b>2 555</b>
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	<b>9</b>	<b>5 601</b>

\* 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 2013	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	<b>2 204</b>	<b>112 596</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	<b>2 165</b>	<b>27 154</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	<b>22</b>	<b>77 921</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	<b>9</b>	<b>2 695</b>
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	<b>8</b>	<b>4 826</b>

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

## Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Nombre de clients	221 534	223 068	0,7%
Énergie acheminée (en kWh)	2 494 734 079	2 252 692 002	-9,7%
Recettes d'acheminement (en €)	87 190 039	81 288 022	-6,8%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Nombre de clients	219 309	220 801	0,7%
Énergie acheminée (en kWh)	1 649 776 899	1 415 366 310	-14,2%
Recettes d'acheminement (en €)	67 475 059	61 388 753	-9,0%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Nombre de clients	1 727	1 770	2,5%
Énergie acheminée (en kWh)	220 569 329	214 388 237	-2,8%
Recettes d'acheminement (en €)	8 272 091	8 609 060	4,1%

Total des clients HTA	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Nombre de clients	498	497	-0,2%
Énergie acheminée (en kWh)	624 387 851	622 937 455	-0,2%
Recettes d'acheminement (en €)	11 442 889	11 290 208	-1,3%



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

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

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		

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

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

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des TRV d'électricité pour tous les contrats de fourniture dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA (contrats « Tarif Jaune » et contrats « Tarif Vert ») à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016. À partir de cette date, les clients concernés devront avoir remplacé leurs contrats de fourniture au tarif régulé par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs d'énergie en concurrence.

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	211 286	210 742	-0,3%
Énergie vendue (en kWh)	2 069 136 889	1 891 811 456	-8,6%
Recettes (en €)	185 738 295	174 548 251	-6,0%

\*nombre de clients = nombre de contrats = 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 kVA et 250 kW, **Tarif Vert** pour les puissances souscrites supérieures à 250 kW.

Tarif Bleu	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	209 185	208 632	-0,3%
Énergie vendue (en kWh)	1 498 279 271	1 333 335 645	-11,0%
Recettes (en €)	142 310 873	131 972 772	-7,3%

Tarif Jaune	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	1 613	1 640	1,7%
Énergie vendue (en kWh)	207 716 989	203 191 757	-2,2%
Recettes (en €)	18 094 262	18 310 842	1,2%

Tarif Vert	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Nombre de clients	488	470	-3,7%
Énergie vendue (en kWh)	363 140 629	355 284 054	-2,2%
Recettes (en €)	25 333 159	24 264 637	-4,2%





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



<b>A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire</b> .....	<b>18</b>
A.1.1 Les faits marquants dans la Manche de l'année 2014 .....	18
A.1.2 La presse en parle.....	22
A.1.3 Au plan national.....	25
A.1.4 L'accompagnement des projets de territoire .....	27
A.1.5 Le respect de l'environnement et de la biodiversité.....	30
A.1.6 Perspectives et enjeux pour 2015.....	31
<b>A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité</b> .....	<b>33</b>
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF.....	33
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2014.....	36
A.2.3 Perspectives et enjeux .....	41
<b>A.3 La proximité avec les clients</b> .....	<b>46</b>
A.3.1 Une nouvelle politique Clients .....	46
A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF .....	48
A.3.3 Faciliter les démarches de raccordement .....	50
A.3.4 Perspectives et enjeux .....	51
<b>A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession</b> .....	<b>52</b>
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF.....	52
A.4.2 Les informations patrimoniales .....	60
A.4.3 Les flux financiers de la concession .....	64
ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF .....	66

## 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 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 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.

### A.1.1 Les faits marquants dans la Manche de l'année 2014

**Le 70<sup>ème</sup> anniversaire du débarquement - "Soldat LEON" : le 15 mai 2014**

Lancement de l'application – « *Un dispositif innovant de musée à ciel ouvert* »



ERDF en Normandie a été partenaire de la ville de Ouistreham et de son office de tourisme à l'occasion du 70<sup>ème</sup> anniversaire du débarquement.

Le débarquement en vidéo immersive sur le toit de l'office de tourisme, était téléchargeable sur un Smartphone ou sur une tablette numérique.

Cette application gratuite a retracé les principaux événements marquants du débarquement à Ouistreham à travers le témoignage de Léon Gautier, l'un des commandos du 1er Bataillon des fusiliers marins du Commandant Kieffer.



**ELECTRIC DRIVE – Le Salon du véhicule électrique terre-mer : du 26 au 28 juin 2014**



La Direction Territoriale de la Manche a participé au 1<sup>er</sup> salon dédié aux flottes automobiles d'entreprises et des collectivités territoriales.

Ces trois jours ont été consacrés à la mobilité électrique, à l'éco-conduite, aux énergies renouvelables et au développement durable dans l'entreprise et dans la ville.

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

## ERDF entre dans l'ère du véhicule électrique



Le véhicule utilitaire électrique fait son entrée dans l'entreprise et plus particulièrement dans la Manche avec 6 nouveaux utilitaires répartis entre Saint-Lô et Equeurdreville. Ils participent à la réduction des émissions de gaz et sont particulièrement appréciés en déplacement urbain.

## Une année clémente sur le plan des intempéries

La Manche n'a pas connu d'événement climatique important en 2014. Seule la tempête ULLA a touché légèrement nos côtes. De ce fait, nos équipes réseaux ont été mobilisées sur la Bretagne, quelques dizaines de techniciens ont aidé les équipes locales au rétablissement rapide des lignes électriques du Finistère, dans le cadre de la FIRE (Force d'intervention Rapide Electricité).

## Un rendez vous annuel

La conférence annuelle instituée par la loi NOME a eu lieu le 11 février 2014 en Préfecture avec des représentants des autorités concédantes, des instances départementales et des acteurs énergétiques du département.

## Protection de l'environnement

Comme chaque année, ERDF a remplacé en 2014 une centaine de transformateurs présentant des traces de PCB (les polychlorobiphényles) dans la Manche. Un plan, établi jusqu'en 2025, prévoit le remplacement de tous les transformateurs ayant un seuil au dessus de 50 ppm (particules par million).



## ERDF accompagne la formation

### Un campus des métiers de l'énergie

« Ici, on parle d'économie », a insisté hier Laurent Beauvais en donnant à Cherbourg le coup d'envoi du campus des métiers et des qualifications de l'industrie des énergies. Avec l'université et le rectorat, il s'agit de mettre en adéquation formations et besoins des entreprises.



Des experts intervenant au sein d'un comité d'orientation de l'Institut de Recherche et de Formation de l'Industrie des Énergies (IRIFE) ont choisi hier pour le lancement du campus des métiers et des qualifications de l'industrie des énergies. Cette action s'inscrit dans le cadre de la loi d'orientation et de programmation pour la croissance et l'équité territoriales. Elle vise à améliorer la formation des salariés et à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes. Le comité d'orientation est présidé par Laurent Beauvais, directeur général de l'IRIFE. Il est composé de représentants de l'État, de l'université, du rectorat, des entreprises et des syndicats. Le campus des métiers et des qualifications de l'industrie des énergies est un lieu de formation continue pour les salariés de l'industrie des énergies. Il propose des formations dans les domaines de l'électricité, du gaz, du chauffage et de la climatisation. Le campus est financé par l'État, l'université, le rectorat, les entreprises et les syndicats. Le campus des métiers et des qualifications de l'industrie des énergies est un lieu de formation continue pour les salariés de l'industrie des énergies. Il propose des formations dans les domaines de l'électricité, du gaz, du chauffage et de la climatisation. Le campus est financé par l'État, l'université, le rectorat, les entreprises et les syndicats.

ERDF a ouvert en 2013 un « Campus » de formation à Lisieux pour la formation continue de ses salariés. L'entreprise participe également aujourd'hui au « Campus Cotentin » pour la formation et la réorientation dans les domaines de l'énergie de personnes extérieures.



### Des travaux exceptionnels pour un site exceptionnel

Les travaux du Mont Saint Michel pour redonner le caractère maritime du site nous ont conduits à renouveler tout le schéma d'alimentation HTA du Mont, en passant des câbles sous la nouvelle passerelle.

Ce chantier, commencé en 2012, s'est terminé au premier semestre 2014 quelques semaines avant la mise en exploitation de cette passerelle.



### La rencontre avec les (nouveaux) élus de la Manche



En 2014 ERDF a invité les élus de la Manche à neuf réunions locales d'échange et d'information. De nombreux maires nouvellement élus ont ainsi pu s'initier aux subtilités de la distribution électrique.



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

A la découverte de nos futures compétences...

Pour faire connaître au monde de l'éducation les opportunités qu'offre ERDF en matière de recrutement et de déroulement de carrière, ERDF ouvre ses portes aux étudiants et professionnels de l'éducation. C'est ainsi que pour la quatrième année, les étudiants du lycée Doucet d'Equeurdreville sont venus à notre rencontre afin de découvrir le matériel utilisé au quotidien. Pour compléter ce dispositif de découverte de nos métiers, une dizaine d'élèves de 4<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> est venu visiter notre site d'Equeurdreville.



A raison d'une réunion par trimestre, le Comité Local Ecole Entreprise (CLEE) vise à renforcer le lien entre école et entreprise et propose des solutions concrètes aux élèves souhaitant découvrir le monde professionnel. 15 professeurs, proviseurs et chefs d'atelier sont venus à Valognes découvrir nos méthodes de travail.

Et pour promouvoir l'emploi, l'alternance et la formation, ERDF a participé à la 6<sup>ème</sup> nuit de l'orientation à Cherbourg-Octeville. C'est un moment d'échange où de nombreuses personnes en recherche de formation ou d'emploi viennent à notre rencontre.

... et de nos alliés sur le terrain.

En cas d'événement majeur, ERDF entreprise nationale de distribution d'électricité mobilise des équipes réseaux venant de tout le territoire national. C'est la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE).

Nous avons invité les maires de la Manche à désigner deux personnes qui seront nos correspondants lors de fortes intempéries. Ils seront « les yeux et les oreilles » de nos équipes pour permettre une intervention plus efficace sur le terrain. Nous inviterons régulièrement les correspondants intempéries de la Manche à des réunions d'information.



Des investissements records dans la Manche



Enfin, en 2014 ERDF a poursuivi son programme d'investissement sur le réseau HTA de la Manche. Plusieurs chantiers de grandes ampleurs ont été réalisés notamment à Dragey Ronthon, Le Teilleul, Quettreville sur Sienne, de Martinvast à Benoistville, Surtainville, Tourlaville, Tourville sur Sienne. Près de 200 kms de réseaux aériens ont été enfouis.

## A.1.2 La presse en parle...

Extraits de quelques articles sur différents sujets relatés par les médias en 2014 parmi plus de 100 sur le territoire de la Manche.

### ERDF se modernise et recrute dans la Manche

Emploi, fermes hydroliennes expérimentales de la Manche, compteurs intelligents, sécurité. L'entreprise responsable des réseaux électriques, ERDF, dit entrer dans une phase révolutionnaire.



Pour François-Xavier de Boutray, délégué territorial Manche d'ERDF, la gestion de l'électricité doit se moderniser pour répondre aux défis à venir.

#### 20 000 km de réseau

Dans la Manche, l'entreprise gère, avec ses 340 salariés, 20 000 km de réseau public de distribution d'électricité. « En fait, ce sont les collectivités territoriales qui en sont propriétaires et ERDF en est l'exploitant », explique François-Xavier de Boutray, délégué territorial Manche d'ERDF. Sur ces 20 000 km, la moitié est de la haute tension et l'autre moitié de la basse tension. « Au-delà de 50 000 volts en revanche, ce sont des lignes gérées par RTE (Réseau de transport d'électricité). » Les fameuses lignes THT, très haute tension, par exemple, sont gérées par RTE.

#### ERDF est borgne

Si pour le moment, ERDF peut intervenir informatiquement, de manière précise et très rapide sur le réseau haute tension, ce n'est en revanche pas le cas pour la basse tension qui alimente ses 300 000 clients, manchois. « La haute tension est gérée de Caen. Quand il y a un souci et que tout se passe bien, nous sommes capables de raccorder 90 % des clients en deux minutes. Donc là on voit bien ! »

Ce qui n'est pas le cas pour les particuliers. « Pour le moment, nous dépendons d'un système de compteurs individuels et mécaniques. Quand il y a une panne dans un secteur, ce sont les clients qui appellent qui nous permettent au bout



Parfois, les techniciens et techniciennes doivent intervenir dans des conditions pas très simples.

d'un moment de déterminer la zone touchée. Mais ça prend beaucoup plus de temps, car nous sommes quasi aveugles. »

#### Une véritable révolution

Selon ERDF, c'est une véritable révolution que de rencontrer la distribution d'électricité dans les années qui viennent. « Pour faire simple, ce qui a été construit l'a été dans une logique de fournir de l'électricité à des millions de gens à partir de quelques gros points de production. Or, aujourd'hui, avec les panneaux photovoltaïques, les éoliennes offshore, celles en campagne... il y a plusieurs milliers de producteurs et ça va s'accroître. Et comme l'électricité ne se stocke pas, il faut tenter d'assurer un équilibre entre production et consommation. »

#### Des compteurs intelligents

Entre 2016 et 2021, ERDF France va investir plus de 5 milliards d'euros

dans le remplacement de 30 millions de compteurs électriques. Dans la Manche, il y a 300 000 anciens compteurs à disposition autant de nouveaux à poser. « On passe des appels d'offres par département, voire par secteurs, auxquels les entreprises ou groupement d'entreprises doivent répondre ce mois-ci. Pour la Manche, c'est une dizaine d'emplois créés. »

Et l'idée est d'installer chez chaque particulier un compteur électronique. « Celui-ci sera capable de faire un point précis de votre consommation tous les soirs. Par ce compteur, on pourra également prévenir qu'il ne faut pas trop consommer entre telle heure et telle heure et à l'inverse dire aux gens quand c'est le moment de brancher les appareils. » Un moyen de gérer au mieux la consommation par rapport à la production. « Puisque par défaut, quand il n'y a pas de vent les éoliennes ne tournent pas et quand il n'y a pas de soleil c'est le photovoltaïque qui produit peu. »

#### Une entreprise qui recrute

Avec ces nouveaux compteurs, ERDF entend bien prendre le tournant de la voiture électrique. « Il y a un boom annoncé pour les années à venir. Il est important que nous puissions répondre à la demande des propriétaires de véhicules qui voudront les charger à leur domicile. »

Un énorme chantier attend donc cette entreprise de service public. « On ne le dit pas assez, mais en cette période morose, nous continuons de recruter. Pour la Normandie, nous avons une centaine de contrats en alternance sur deux ans. A la fin, les deux tiers sont recrutés en CDI. »

Parmi les métiers les plus demandés, il y a évidemment ceux de technicien d'intervention, mais ERDF recrute aussi dans l'ingénierie.

Nicolas DENOYELLE.

### Intempéries : 4 800 foyers sans électricité

Coupages de courant, trains annulés, arbres déracinés... La Basse-Normandie n'a pas été épargnée par la tempête Ulla.



Dans le Val de Saire, la tempête a provoqué inondations et chutes d'arbres.



En Basse-Normandie, pompiers, gendarmes et agents d'ErDF n'ont pas chômé ces dernières heures. Dans la nuit de vendredi à samedi, près de 4 800 foyers ont été privés d'électricité dans la région. Ces coupures étaient essentiellement liées à des chutes d'arbres et de branches sur le réseau. Dès 7 h hier, les agents d'ErDF se sont mobilisés sur le terrain pour rétablir le courant dans les zones sinistrées. Hier soir, presque tous les abonnés avaient retrouvé l'électricité chez eux.

La tempête Ulla a aussi touché le trafic ferroviaire. Vendredi soir, trois trains en direction de Cherbourg ont été arrêtés à Lison, Carentan et Caen, à cause de défaillances électriques et d'arbres tombés sur la voie. Au total, près de 250 passagers ont été acheminés vers leur destination via des cars de substitution, mis en place par

la SNCF. Hier, sept trains en provenance ou en direction de Cherbourg ont été supprimés et deux autres ont été retardés, afin de réaliser des opérations de déblayage sur les voies. Hier soir, le trafic était revenu à la normale.

Côté inondations, certaines zones comme le Val de Saire, dans la Manche, n'ont pas été épargnées, notamment sur les axes routiers secondaires, sans faire toutefois trop de dégâts.

En milieu d'après-midi hier, le département de la Manche est passé en vigilance jaune. Mais la préfecture incite les habitants à rester vigilants aux messages de Météo France, diffusés par les médias.

Hélène BIELAK.

(Lire aussi en page 2).

## Montebourg

### Le dernier poste tour ERDF est détruit

Jean-Pierre Mauquest, maire, a rencontré mercredi 23 avril, Alain Parmentier du service communication direction territoriale Manche ERDF et François-Xavier de Boutray, délégué territorial Manche ERDF sur la route D224, près des carrières Philippe Leroux au lieu-dit rue Les trois maisons. Sur la route, une grue attend pour entrer en action. « C'est le dernier poste tour ERDF pour la ville, explique François-Xavier de Boutray. Dans la Manche, il reste encore une dizaine de ce genre de poste tour. ERDF s'est engagé auprès des collectivités locales à démolir les cabines hautes, aussi appelées poste tour, construites dans les années 1950-1970. Cette opération a deux objectifs : améliorer la qualité de distribution de l'électricité par des matériels plus récents et supprimer ces ouvrages disgracieux du paysage. »



À gauche, Jean-Pierre Mauquest et les responsables d'ERDF devant le poste tour avant sa démolition.

### Saint-Christophe-du-Foc Six kilomètres de lignes haute tension enfouies

C'est un chantier qui ne passe pas inaperçu sur la RD550 qui relie Cherbourg aux Fleurs. Sur un côté de la route, ERDF entasse les lignes 20 000 volts (HTA). Sur cette portion, les lignes aériennes sont maintenant être souterraines et se jouent des allées et venues. C'est l'entreprise ALLEZ qui se charge de la tâche. Deux méthodes sont employées. L'une traditionnelle pour les parties godfronnée ou sinueuse. On creuse avec une pelle une tranchée. A l'intérieur on fait couler le câble et on rebouche. Pour trois kilomètres il faut quatre mois. Les travaux commencent début février se termineront fin mai. L'autre est appelé à une tranchée. Et là c'est impressionnant. L'engin traditionnelle de la machine, creuse une tranchée dans la terre à une vitesse d'un homme au pas. A l'avant de la roue une goulotte qui est recouverte à une bande remplie de sable. Le sable est aussitôt déposé sur le fond de la tranchée. En suspendant une énorme bobine derrière le nouveau câble HT et une autre plus petite derrière la tranchée qui recouvre le câble. Les normes se contentent de faire sur le câble pour qu'il soit bien droit. Et là pour trois kilomètres, quatre jours suffisent. Tous ces travaux se font en circulation alternée, ce qui n'est pas une mince affaire sur une route qui voit passer 10 000 véhicules par jour.



Les élus des communes concernées ont été invités à visiter le chantier.

Sous le prénom répandu d'Auguste se cache un concentré de technologie pilotable à distance ou localisée. C'est un mécanisme sous poche élastique remplie de gaz neutre donnant un fort pouvoir de coupe électrique. Etant télécommandé de Caen, il est possible de régler dans la seconde en cas de rupture d'un

conducteur et de réaligner les clients par suite extrême du câble. De plus, le réseau HTA 20000 volts est muni à la manière d'une toile d'araignée. C'est un mécanisme qui permet ainsi le rétablissement rapidement par un chemin différent de celui appelé normal. Toutes ces explications très techniques, ont été données par les responsables d'ERDF aux élus des communes concernées, à savoir, Neuhéville, Virandeville, Saint-Christophe et Scherville, venus visiter le chantier. Une fois ce chantier terminé, on se re-



L'impressionnante machine se déplace au pas d'un homme.



La terre extraite est remise en place, la route peut être remise à la circulation après le passage d'une balayonne.

### Prochain chantier à Virandeville

Comme on pouvait s'y attendre, vu la nature des travaux, l'opération menée par ERDF a engendré des difficultés de circulation. Les entreprises présentes ont réussi à passer l'ensemble des câbles sur une distance de 5 kilomètres.

« Nous avons vraiment fait le maximum pour ne pas trop gêner les automobilistes. Nous n'avons malheureusement pas ne nous reste plus à faire qu'un tronçon de 100 mètres en bord de route. Cette dernière phase de chantier sera faite aux alentours du 13 mai et ne devra durer qu'une journée » expliquent les responsables d'ERDF qui n'en ont pas fini avec les travaux. « Nous allons dans la foulée engager un nouveau chantier autour de Virandeville sur une distance de kilomètres. On pense le débiter à

### Héauville Le comité des fêtes reprend du service

« Lors de l'Assemblée générale du 21 mars dernier, quelques personnes nous ont persuadés de « réveiller » le comité des Mées. De nouveaux bénévoles sont venus pour constituer un bureau et aussi pour être membres. Lors de la course cycliste du 3 mai pro-





## A.1.3 Au plan national...

### PORTRAIT

par **Véronique Le Billon**  
vlebillon@lesechos.fr

## Philippe Monloubou prend les rênes d'ERDF

Chaque salarié d'EDF travaillant dans le groupe depuis plus de quinze ans garde probablement en mémoire l'endroit où il se trouvait le 26 décembre 1999, lors de la grande tempête, qui avait mobilisé pendant des semaines les équipes de secours pour rétablir le courant des zones sinistrées.

Philippe Monloubou, qui succèdera demain à Michèle Bellon en prenant la présidence du directoire d'ERDF, la filiale de distribution d'EDF, s'en souvient très bien : alors directeur d'EDF GDF Services en Corse – « l'école de guerre d'EDF », selon un cadre du groupe –, il était sur le « Napoléon-Bonaparte » au large d'Ajaccio, empêché d'accoster par la houle après une nuit de



EDF

mer. Armé de son téléphone portable pour coordonner les secours, le dirigeant avait dû aller jusqu'à mobiliser tous les pompiers de l'île pour qu'ils arrosent les lignes électriques fragilisées par les embruns...

Entré dès 1979 à EDF, sur le conseil d'un ami de promotion de son école d'ingénieurs (Ecole spéciale des travaux publics), Philippe Monloubou, qui fêtera ses cinquante-neuf ans le mois prochain, a ainsi passé l'essentiel de sa carrière dans la distribution et le commerce. Il était d'ailleurs, depuis 2011, directeur commerce France d'EDF.

D'Argenteuil à Vienne, en passant par Chambéry et Paris, où il a préparé et con-

duit l'ouverture du marché à la concurrence, l'éventail de postes occupés l'a convaincu qu'une carrière au sein d'un groupe public pouvait être aussi excitante que la création d'une entreprise, un sujet parfois évoqué dans les discussions familiales – chacun de ses trois enfants a intégré une école de commerce. Parmi ses postes les plus mémorables, il cite aussi l'Argentine, où il a ouvert, pour EDF, un bureau en 1993. Un poste pour lequel ce polyglotte – allemand, anglais et un peu d'arabe, fruit de dix années d'enfance passées au Maroc – a appris l'espagnol en trois mois.

### Tour de France

Cet amateur de voyages lointains va désormais accomplir un tour de France des équipes d'ERDF. Il ne manquera pas de passer du temps avec les élus locaux, car ce sont les collectivités territoriales qui concèdent au distributeur, avec des hauts et des bas, la gestion de leur réseau électrique. « *Il est rond, c'est un commercial* », constate d'ailleurs, avec une pointe de prudence, un dirigeant de syndicat intercommunal d'électricité. D'autres dossiers-tests l'attendent au 31<sup>e</sup> étage de la tour Winterthur à la Défense : la mise en œuvre du compteur communicant Linky, dossier sur lequel il vient de passer six mois, et la programmation des investissements sur le réseau, pour assurer la qualité de service de l'électricité. ■

## Publication au Journal Officiel de la loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM)

Le **28 janvier**, la loi n° 2014-58 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles a été publiée au Journal officiel. Ce texte prévoit notamment la création de métropoles et la mise en place, dans les zones moins peuplées, de pôles d'équilibre territoriaux et ruraux. Un deuxième projet de loi relatif à la délimitation des régions, aux élections régionales et départementales a été adopté en lecture définitive par l'assemblée nationale le **17 décembre**.

## Modification de l'article 2 du décret du 14 janvier 2013 relatif aux aides à l'électrification rurale

Le **18 mai**, le décret n° 2014-496 du 16 mai 2014 modifiant l'article 2 du décret du 14 janvier 2013 relatif aux aides pour l'électrification rurale, a été publié au Journal officiel. Il permet aux préfets d'étendre, à titre dérogatoire, le bénéfice des aides à l'électrification rurale aux travaux effectués sur le territoire de toute commune dont la population totale est inférieure à 5000 habitants. L'ancienne rédaction de l'article limitait ce bénéfice aux travaux effectués sur le territoire des communes dont la population totale est comprise entre 2000 et 5000 habitants.

## Inauguration à Paris d'un espace pédagogique d'ERDF dédié aux smart grids et au compteur communicant

Le **20 mai**, la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a inauguré en présence de Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, l'espace d'information national d'ERDF dédié au compteur communicant et aux smart grids. Ce showroom national situé à Paris XV<sup>e</sup> présente notamment les évolutions technologiques du réseau électrique. Des espaces d'échanges sur les enjeux énergétiques des territoires existent également à Nice et à Lyon, d'autres seront prochainement créés en région.



## **Les réseaux publics de distribution d'électricité contribuent au déploiement du Très Haut Débit**

Xavier Pintat, président de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) ([www.fnccr.asso.fr](http://www.fnccr.asso.fr)) et Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF, ont signé le **21 mai 2014** un accord de partenariat sur le Très Haut Débit (THD). Il s'agit d'optimiser les conditions d'utilisation des lignes électriques aériennes gérées par ERDF afin de permettre le déploiement plus rapide, et à moindre coût, de la fibre optique. Avec ce partenariat, la FNCCR et ERDF concrétisent l'un des engagements du protocole 2014-2017 signé le 18 septembre 2013.

## **Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1<sup>er</sup> août 2014**

Les tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité 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. Compte-tenu de ce mécanisme d'ajustement annuel, et conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du **4 juin 2014**, les tarifs HTA/BT ont évolué à la baisse (- 1,3 %) au **1<sup>er</sup> août**.

## **Parution de l'arrêté reconnaissant la méthode d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité définie en concertation entre la FNCCR et ERDF**

Le **27 septembre**, l'arrêté du 16 septembre 2014 reconnaissant une méthode d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité a été publiée au Journal Officiel. L'objet principal de cet arrêté est de rendre définitive la reconnaissance d'une méthode statistique d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité gérés par ERDF. Il résulte d'une large concertation entre la FNCCR et ERDF qui ont souhaité, à l'invitation de l'Etat, s'accorder sur une méthode faisant consensus. Les dispositions de l'arrêté entrent en vigueur au **1<sup>er</sup> janvier 2015**.

## **L'Association des petites villes de France et ERDF renforcent leur partenariat**

Le **7 octobre**, l'Association des petites villes de France ([www.apvf.asso.fr](http://www.apvf.asso.fr)) et ERDF ont conclu un nouveau partenariat avec l'objectif, dans le contexte des lois de transition énergétique et de décentralisation, d'approfondir et de diversifier leurs échanges sur des thèmes d'intérêt commun : la cohésion territoriale, l'innovation, le service public et la péréquation tarifaire.

## **L'Association des maires de France et ERDF officialisent leurs bonnes relations**

Après plusieurs années d'un dialogue de qualité, l'Association des maires de France ([www.amf.asso.fr](http://www.amf.asso.fr)) et ERDF ont conclu le **26 novembre 2014** un premier accord de partenariat afin d'intensifier leurs échanges et faciliter l'engagement de projets communs.

## A.1.4 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 contrats urbains de cohésion sociale.



Le développement et les nouveaux usages numériques sont au cœur des préoccupations manchoises. ERDF, Manche Numérique et sdem50 ont signé une convention visant à faciliter les installations des infrastructures et particulièrement la fibre optique. Une concertation sera faite pour étudier le passage en tranchée commune dès que cela sera possible et pertinent.

### Autres actions de partenariat et de mécénat ou parrainage

#### Un don pour la croix Rouge de la Manche

ERDF, dans son engagement social, intervient auprès des populations sensibles et fragiles. Un véhicule type Master a été donné à La Croix Rouge pour l'aider à venir en aide aux personnes sur le territoire de la Manche.



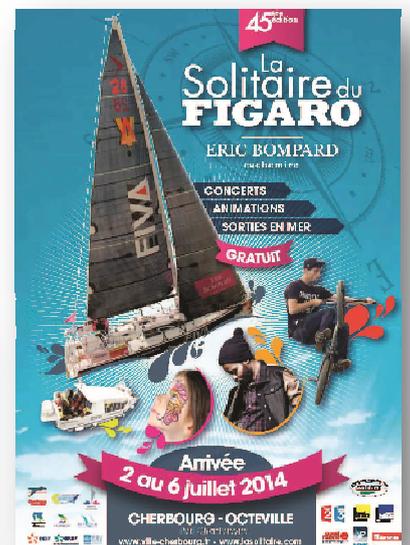
#### Médiation sortante

ERDF a signé une convention de partenariat avec ASTRE Services pour financer 2 emplois de médiation sortante, elle permet de régler des problèmes d'urgence et contribue à éviter la coupure chez le client. (150 clients en ont bénéficié en 2014)

### L'arrivée de la Solitaire du Figaro Eric Bompard à Cherbourg-Octeville



L'arrivée de La solitaire du Figaro – Eric Bompard s'est déroulée du 2 au 6 juillet à Cherbourg-Octeville. ERDF était partenaire de cet évènement. Le véhicule électrique présenté a suscité un grand intérêt de la part du public.





### Dans la continuité du 25ème Téléthon

ERDF a accueilli pour la 23ème année consécutive une étape du « Fil de l'énergie » à l'occasion du Téléthon. Ces cyclistes du groupe EDF ont parcouru plusieurs centaines de kilomètres pour récolter les dons et les remettre au centre de promesse régional. 1000 € ont été remis en présence de Jean-Marie Lincheneau, Maire de la Glacerie et ancien commandant des Pompiers de Cherbourg. L'association Pompiers Humanitaires de Normandie a exposé des photos de sa mission à Madagascar où elle a remis deux hydro-éjecteurs offerts par ERDF à la ville d'Ambanja en présence du Président du Conseil Général de la Manche, Jean-François Le-Grand.



### L'Assemblée Générale de l'Association des Maires de France dans la Manche



Pour la troisième année consécutive, ERDF était partenaire de l'AMF qui a tenu son Assemblée Générale à Saint-James le 11 Octobre 2014.

### ERDF partenaire de Pompiers Humanitaires de Normandie (PHN)

PHN a cette année emmené deux pompes hydroéjecteur à Madagascar offertes par ERDF. Une délégation du Conseil Général les accompagnait pour soutenir cette action.

### Pompiers humanitaires de Normandie en partance pour Madagascar

Pour la quatrième année consécutive, l'association Pompiers humanitaires de Normandie engage une mission à Ambanja, à Madagascar, afin de poursuivre le projet de création d'une caserne et finaliser la formation des pompiers bénévoles malgaches, formation qui a débuté en 2012.

Aujourd'hui, vers 13 heures, six bénévoles de l'association se retrouvent à la gare de Cherbourg pour une mission de quinze jours. Le programme de cette nouvelle session a pour objectif de finaliser la formation incendie, de sensibiliser le public aux risques domestiques (avec plusieurs interventions prévues en milieu scolaire) et d'entraîner les pompiers aux techniques de sauvetage aquatique.

Rapportés qu'en juin 2011, l'association s'était rendue sur place en mission de reconnaissance. L'équipe avait pu ainsi constater l'absence cruelle de moyens et la réelle nécessité de l'installation d'un centre de secours dans une zone où les risques d'incendie étaient malheureusement élevés et les conséquences souvent dramatiques pour la population. Depuis, soutenu par le conseil général de la

Manche, EDF, Aseva, la GME, les écoles, les particuliers et tant d'autres partenaires, et surtout grâce à la volonté et la mobilisation de la ville d'Ambanja, Pompiers humanitaires de Normandie a pu réaliser ce projet.

En novembre 2012, une équipe composée de six membres de l'association a formé 43 pompiers aux techniques de secours aux victimes et à l'entretien des lieux, ce qui a permis depuis, à de nombreuses reprises, d'effectuer plusieurs interventions, avec succès, impliquant notamment l'embarquement d'un village. En 2013, la caserne avait été également dotée d'un camion pompe lancé grâce par l'entreprise Aseva.

Le 15 novembre, quatre autres membres de PHN mettront le cap sur la Manche, dans l'attente, pour monter un projet de sécurité civile avec les pompiers.



Cinq pompiers du Nord-Cotentin devant le camion qu'ils ont livré à Ambanja, où a été ouvert un centre de secours.

## 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 du distributeur, 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.

### Une convention avec la Fédération des pêcheurs à la ligne de la Manche

La sécurité sous les lignes à proximité des ouvrages souterrains fait l'objet de réunions ou conventions spécifiques tout au long de l'année. Une convention en février 2014 avec la fédération départementale de pêche à la ligne de la Manche et RTE a été signée afin de sensibiliser les pêcheurs aux risques électriques et détecter certains lieux sensibles le long des cours d'eau ou passages des pêcheurs.

### Des formations dommages aux ouvrages

Chaque année sont distribués de nombreux dépliants et autocollants concernant la prudence sous les lignes. ERDF propose tout au long de l'année aux collectivités qui le souhaitent des réunions gratuites d'une demi-journée pour sensibiliser leur personnel aux risques électriques.



## La contribution à l'économie locale

### Le prochain compteur communicant Linky devient concret dans la Manche



Le déploiement du compteur communicant Linky commencera dans la Manche en 2016. En préparation à ce déploiement de masse (300 000 compteurs à remplacer sur 5 ans), les entreprises de la Manche susceptibles de répondre aux appels d'offres de pose ont été conviées en juin à une réunion de travail. Plusieurs dizaines de professionnels ont été accueillis à la Chambre des métiers de la Manche à Coutances par son Président Jean Denis Meslin.

### Les entreprises de la Manche travaillant pour ERDF

ERDF, par sa présence territoriale sur l'ensemble du département de la Manche, travaille en fréquence soutenue et en parfaite collaboration avec les entreprises locales, notamment celles qui ont pour cœur de métier les travaux liés à la distribution de l'énergie électrique et services associés.

Le montant total de ces travaux et services associés s'est élevé en 2014 à près de 20 M€.



## A.1.5 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

En 2014, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF ont été effectués en très grosse majorité en technique discrète.

Sur le territoire du SDEM, le réseau HTA souterrain a augmenté de 95 km en 2014. Il représente 25,5% du réseau HTA total, contre 24,5% au 31 décembre 2013.

De même, les travaux réalisés sous maîtrise d'ouvrage ERDF sur le réseau BT ont été essentiellement réalisés en technique discrète. Ils ont contribué à augmenter la part du souterrain de 29,4% à 30,7% du réseau BT en un an (+ 126 km).

Plusieurs chantiers significatifs ont été mis en service en 2014, tels que :

- Départ Quettreville du PS Coutances : remplacement de câble 38<sup>2</sup>Cu par 11,6 km de réseau souterrain
- Départ Tocqueville du PS Valcanville : remplacement de câble 38<sup>2</sup>Cu par 6 km de réseau souterrain
- Départ Vasteville du PS Bacchus : remplacement de câble 292 et 382Cu par 6 km de réseau souterrain

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2013	2014
En agglomération	87 %	97 %
Hors agglomération	77 %	76 %
En zone classée	100 %	97 %
<b>Total</b>	<b>82 %</b>	<b>83 %</b>

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

Pour l'année 2014, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du Syndicat Départemental des Energies de la Manche s'est élevée à 550 k€.

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

Date et nature des travaux	Versements ERDF (en k€)
Février 2014 – VAINS- Effacement voie communale des Granges	43
Février 2014 – DONVILLE LES BAINS – Effacement rues de la Mer et des Douanes	62
Mars 2014 – GEFFOSSES – Effacement la Vallée	46
Mai 2014 – ST MARTIN DES CHAMPS – Effacement rue Prévostière / Avenue du Quesnoy	32
Mai 2014 – LE LOREY – Effacement Le Bourg tranche 2	36

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

Poursuite du programme de traitement des postes de distribution publique présentant des traces de PCB, conforme aux objectifs fixés par ERDF.

- En 2014, dans le département de la Manche, 96 postes de transformations ont fait l'objet d'une opération de dépollution :
- 51 transformateurs sur poteau H61 (objectif 2014 : 50)
- 42 transformateurs cabines H59 (objectif 2014 : 35)
- 3 auto-transformateurs (objectif : aucun AT pollué fin 2015)

## A.1.6 Perspectives et enjeux pour 2015

### Maintien d'un niveau élevé d'investissement

Conformément aux orientations présentées en conférence départementale, ERDF poursuit en 2015 son programme d'investissements pour améliorer la qualité de l'alimentation électrique dans le département de la Manche.

Une attention particulière sera portée à la sécurisation des réseaux les plus sensibles aux aléas climatiques, principalement dans le tiers nord du département.

### Préparation des travaux de raccordement des fermes hydroliennes pilotes dans le Raz Blanchard

A l'issue d'un appel à manifestation d'intérêt, deux entreprises ont été retenues pour implanter des fermes hydroliennes pilotes au large des côtes de la Manche. Dès 2015, ERDF, en lien avec le SDEM, les deux porteurs de projets et les autorités de l'Etat, mettra en œuvre les actions préalables au raccordement de ces installations au réseau de distribution publique d'électricité.

### Développement du véhicule électrique dans la Manche

ERDF poursuivra en 2015 le déploiement de véhicules électriques au sein de ses équipes dans le département de la Manche, avec un objectif de 11 véhicules en exploitation sur les sites d'Equeurdreville et Saint-Lô à la fin de l'année.

Par ailleurs, dans le cadre de la convention de partenariat signée en 2014, ERDF apportera sa compétence technique au SDEM pour la mise en œuvre de son programme de développement des infrastructures de recharge dans le département.

### Préparation de la fin des tarifs réglementés de vente

Afin de permettre le transfert des tarifs réglementés de vente verts et jaunes vers des offres de marché proposées par les différents fournisseurs d'électricité, ERDF mettra en place en 2015 une organisation dédiée, à l'échelle des régions Normandie, Picardie et Nord-Pas de Calais.

### Suppression des postes cabines hautes

Conformément à son engagement, ERDF réalisera en 2015 les travaux nécessaires à la suppression des dernières cabines hautes présentes sur le territoire du SDEM.



## Au plan national...

### Instauration des 10 métropoles créées par la loi MAPTAM

Le 1<sup>er</sup> janvier, sont instituées les dix métropoles (Toulouse, Lille, Nantes, Strasbourg, Rennes, Rouen, Grenoble, Montpellier, Brest et Bordeaux) créées par la loi de modernisation de l'action publique et d'affirmation des métropoles (loi MAPTAM) du 27 janvier 2014 qui a rendu automatique la transformation en métropole des intercommunalités de plus de 400 000 habitants se situant au centre d'une aire urbaine de plus de 650 000 habitants, ou étant des capitales régionales. A cette date, est également créée, la métropole de Lyon qui se substitue, en tant que nouvelle collectivités territoriale, sur son territoire au département du Rhône.

### Poursuite des discussions sur le projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République

Ce projet de loi constitue le troisième volet de la réforme des territoires souhaitée par le Président de la République, après la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles et la loi relative à la délimitation des régions. Il a pour objet de proposer une nouvelle organisation territoriale de la République en substituant à la clause de compétence générale « des compétences précises confiées par la loi à un niveau de collectivité ». Le Sénat a entamé la discussion générale sur ce projet de loi le **16 décembre 2014** et a voté le texte en première lecture le **27 janvier 2015**. Le projet de loi modifié a été adopté en première lecture par l'Assemblée Nationale le **10 mars 2015**.

### Evolution du logo d'ERDF

ERDF a décidé de modifier son identité visuelle. Cette décision fait écho aux recommandations de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) contenues dans son rapport de **décembre 2014** sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel.

### Projet de loi relatif à la transition énergétique et à la croissance verte (LTECV)

Après son adoption en première lecture par l'Assemblée nationale, le 14 octobre 2014, le projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte a été examiné par le Sénat ; la discussion au Sénat s'est conclue par un vote le **3 mars 2015**. La deuxième lecture du projet de loi a été engagée au printemps.

Par ailleurs, à la suite de l'appel à projet lancé par le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, 528 collectivités ont exprimé le souhait de s'engager dans la transition énergétique pour la croissance verte. Le **9 février 2015**, a été rendue publique la liste des 212 collectivités dont les projets ont été retenus au titre des « territoires à énergie positive pour la croissance verte ».

## 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 2014, 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	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) <sup>1</sup>	709	<b>81</b>	-88,5%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	2	<b>0</b>	-76,9%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	679	<b>60</b>	-91,2%
Dont incident Poste Source	1	<b>1</b>	-48,6%
Dont incident réseau HTA	623	<b>49</b>	-92,1%
Dont incident réseau BT	55	<b>10</b>	-81,9%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	28	<b>20</b>	-24,6%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>2</sup>	136	<b>80</b>	-40,9%

Après une année 2013 exceptionnellement perturbée, du fait de conditions climatiques très dégradées, le temps moyen de coupure sur le territoire du SDEM en 2014 confirme la progression mesurée depuis plusieurs années.

Ce temps moyen de coupure correspond à un taux de disponibilité du réseau de distribution publique supérieur à 99,98%.

Le critère B 2014 du SDEM reste supérieur à la moyenne nationale (66 minutes). Cet écart est largement lié au caractère très rural du territoire. Ainsi, pour l'ensemble du département de la Manche, le temps moyen de coupure est de 73 minutes.

Comparaison avec 2013 :

Le périmètre de comparaison a évolué, le tableau ci-dessus reprend les détails des incidents sur l'année avec le temps toutes causes confondues. En comparaison avec le Compte Rendu de l'an passé, voici ce que donne l'évolution de la continuité de fourniture avec les détails toutes causes confondues hors incidents exceptionnels.

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	2013	2014	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) <sup>1</sup>	709	<b>81</b>	-88,5%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>2</sup>	136	<b>80</b>	-41,2%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	2	<b>0</b>	-77,3%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	107	<b>60</b>	-43,9%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	28	<b>20</b>	-25%

<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).



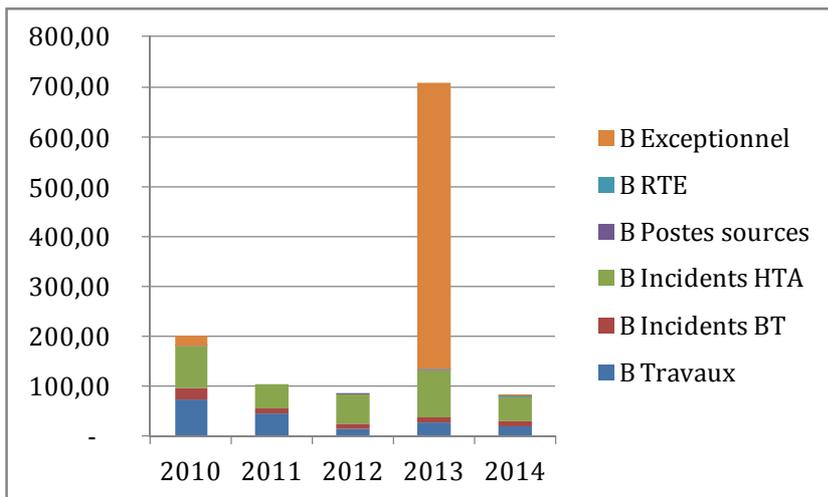
### Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)



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

En 2014, la Manche n'a pas connu de phénomène climatique de grande ampleur, ce qui a contribué à l'atteinte du critère B le plus bas dans la Manche depuis 2005.

Ce bon résultat confirme une évolution favorable depuis plusieurs années, en dehors de l'année 2013, exceptionnellement perturbée. Au-delà du contexte climatique, plusieurs facteurs peuvent expliquer cette tendance :



- Maintien d'un niveau élevé d'investissement de la part d'ERDF et de l'AODE pour améliorer la performance du réseau
- Poursuite du programme de maintenance en vue de sécuriser l'exploitation du réseau (élagage, remplacement de poteaux bois...)
- Déploiement par ERDF de moyens importants pour réduire le temps de coupure lié aux travaux sur le réseau de distribution publique. Dans ce domaine, par son appel d'offre formalisé fin 2014 pour la réalisation de travaux sous tension, le SDEM contribuera activement à la maîtrise de ce temps de coupure pour les travaux réalisés en secteur rural.

### Les principaux évènements ayant influé en 2014 sur le critère B au périmètre de la concession

Au niveau national, l'année 2014 a été marquée par plusieurs évènements climatiques significatifs (tempêtes sur la Bretagne et des orages suivis d'inondations à l'automne).

Malgré cela, le critère B en moyenne nationale est très 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 66 minutes en 2014, contre 97 minutes en 2013.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des évènements exceptionnels (ou critère B HIX) est de 64 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

Au regard de ces bons résultats, ERDF poursuivra en 2015 la politique d'investissements et de maintenance sur le réseau concédé qu'elle a engagée depuis plusieurs années.

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

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

## Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2013	Concession	Variation (en %)
		2014	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	3 863	<b>801</b>	-79,3%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	46 900	<b>5 833</b>	-87,6%

## La tenue de la tension et l'évolution du nombre de clients mal alimentés

En Basse Tension, un Client est dit « 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	Concession	Variation (en %)
		2014	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 145	<b>628</b>	<b>-45,2%</b>
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,5%	<b>0,3%</b>	<b>-45,6%</b>

Entre 2012 et 2014, le nombre de clients mal alimentés a diminué de plus de 55% sur le territoire du SDEM. Ce sont à la fois les travaux réalisés sur les lignes HTA par ERDF et les investissements réalisés par le SDEM en renforcement des réseaux BT, le cas échéant en concertation avec ERDF, qui permettent cette forte baisse.



## A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2014

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.

A partir du diagnostic partagé lors des conférences départementales annuelles et des priorités d'investissement coordonnées entre le SDEM et ERDF, une vision convergente des maîtres d'ouvrages découle sur un objectif commun.

L'élaboration des programmes d'investissements prend en compte les éléments du diagnostic de la qualité de fourniture, ainsi que les données relatives à la maintenance, la restructuration et l'évolution de la demande d'électricité.

L'autorité concédante et le concessionnaire mettent en commun en permanence des informations sur les réseaux et sur les besoins des clients.

Cette vision permet d'optimiser les investissements d'ERDF sur son champ de maîtrise d'ouvrage et de garantir la qualité et le développement du réseau public de l'électricité.

*Du diagnostic, 3 axes stratégiques mobilisent les efforts d'ERDF dans la Manche*

### **Améliorer durablement la qualité de fourniture au quotidien**

*Réduire le nombre de départs longs : programmer des chantiers de dédoublement.*

*Renforcer les départs HTA : traiter des départs en chute de tension significative.*

*Automatiser le réseau en installant des organes de manœuvre télécommandés.*

### **Limiter l'impact des aléas climatiques**

*Enfouir les réseaux HTA à risque, selon les opportunités liées à la dégradation du réseau concerné ou à des problématiques d'élagage.*

*Poursuivre une politique soutenue d'élagage.*

*Renforcer les investissements de maintenance lourde.*

### **Respecter le niveau du décret qualité et traiter les situations particulières**

*Renforcer ou renouveler les réseaux BT en zone ERDF (urbaine) pour traiter les éventuelles réclamations et éviter les situations dangereuses.*

## Les dépenses d'investissement d'ERDF sur votre concession en 2014

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2014, 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 2014.

Investissements ERDF (en k€)	Concession	
	2013	2014
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	8 001	<b>6 717</b>
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	15 070	<b>15 238</b>
2.1 Performance du réseau	11 430	<b>11 849</b>
Dont renforcement	2 759	<b>3 074</b>
Dont climatique	1 949	<b>1 904</b>
Dont modernisation	5 769	<b>5 601</b>
Dont moyens d'exploitation	953	<b>1 271</b>
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	3 640	<b>3 389</b>
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	1 170	<b>638</b>
Dont sécurité et obligations réglementaires	792	<b>1 205</b>
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 678	<b>1 546</b>
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	96	<b>187</b>
<b>Total (en k€)</b>	23 167	<b>22 142</b>
Dont investissements postes sources	3 547	<b>2 187</b>

Les investissements globaux effectués par ERDF en 2014 sur le territoire du SDEM ont légèrement diminué par rapport à l'année précédente (-4,4%), mais demeurent à un niveau élevé, conforme aux orientations présentées lors des conférences départementales annuelles.

En outre, une analyse plus approfondie des investissements d'ERDF montre leur cohérence avec les axes stratégiques décrits précédemment :

- Si les investissements liés aux raccordements ont fortement diminué (-16%), ceux consacré à la performance du réseau ont augmenté (+3,7%) et représentent plus de la moitié du total annuel.
- Sur tout le département de la Manche, les investissements d'ERDF en 2014 ont dépassé 31 Millions d'Euros, en hausse de 2,4%. Leurs conséquences dépassent généralement le territoire de l'AODE sur laquelle ils sont effectués.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2014, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.**

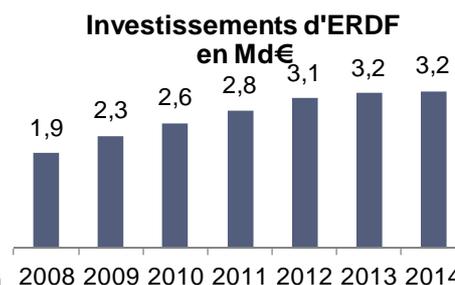


Par ailleurs, ERDF réalise, sur votre concession, des investissements qui participent à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF sur les postes sources sur le périmètre géographique de votre concession :

Poste	Libellé de l'affaire	Montant HT (k€) des travaux réalisés
AGNEAUX	Règleurs TR	164
HUBERVILLE	Modification grille 411	148
LA HAYE DU PUIITS	Renforcement de la transformation	43
PERIERS	Passage du contrôle commande en numérique	502
PERIERS	Garantie transformateur et rénovation HTB	1 157
VALCANVILLE	Garantie TR	48

Au plan national, les investissements d'ERDF ont fortement progressé depuis 2008 pour atteindre près de 3,2 milliards d'euros en 2014 (cf. graphique ci-contre), dont 1,2 milliard pour les investissements de renforcement et de modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont quasiment doublé (+ 91 %).



Environ la moitié du total de ces investissements a été mobilisée en 2014 pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 380 000 clients BT  $\leq$  36 kVA raccordés en 2014) ou producteurs (environ 17200 mises en service d'installations de production  $\leq$  36 kVA en 2014). Cette dernière activité reste soutenue : en 2014, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,9 GW.

Par ailleurs, 15 % des investissements de 2014 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) et d'exigences en matière de sécurité et d'environnement.

### La mise en œuvre en 2014 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.

Des listes plus détaillées sont présentées en annexe.

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

## Les travaux en HTA

Poste	Départ	Commune principale	Libellé de l'affaire	Longueur HTA (m)	Longueur BT (m)	Montant 2014 (k€)	Commentaire
COUTANCES	QUETTREVILLE	Quettreville	Renouvellement et dépose 38 <sup>2</sup> cu	11.593	882	784	Suite neige 2013
COUTANCES	AGON	Agon-Coutainville	Dédoublément du départ			533	Chantier 2014-15
TOLMER	BARNEVILLE et CARTERET	Barneville-Carteret	Dédoublément des départs			483	Suite neige 2013 Chantier 2014-15
VALCANVILLE	TOCQUEVILLE	Gatteville-le-Phare	Renouvellement et dépose 38 <sup>2</sup> cu	6.018	158	477	Suite neige 2013
BACCHUS	VASTEVILLE	St-Christophe du Foc	Renouvellement et dépose 29 <sup>2</sup> et 38 <sup>2</sup> cu	6.033	750	375	Suite neige 2013
LAIRON		St Martin de Landelles	Nouveau départ			324	Chantier 2014-15

## Les travaux en BT

Commune	Type de travaux	Longueur posée (m)	Longueur déposée (m)	Montant des travaux 2014 (k€)	Commentaire
BUAIS	Renouvellement fils nus	1727	3210	83	
LAULNE	Renouvellement fils nus	624		43	Chantier post-incident
BAUBIGNY	Renouvellement fils nus	440		42	Chantier post-incident
ST HILAIRE DU HARCOUET	Renforcement	272	85	39	Traitement de réclamation
HUDIMESNIL	Renouvellement fils nus	886	620	39	Chantier « vol de cuivre »
GRANVILLE	Séparation de postes DP et privé			38	



## Prolongation de la durée de vie des ouvrages

Innovante et moins onéreuse que des travaux classiques, cette démarche de maintenance préventive concerne les réseaux aériens HTA pérennes et contribue à l'amélioration de la qualité de fourniture de l'électricité.

Par des actions ciblées, elle vise à prolonger de quinze ans au moins la durée de vie de certains ouvrages.

En 2014, dans la Manche (au périmètre du sdem), 931 k€ ont été investis dans ces chantiers de rénovation - 22 départs HTA pour plus de 45 kilomètres de réseau (remplacement attaches, supports, interrupteurs, ancrage). *Certains de ces travaux ont nécessité des interruptions de courant.*

Par ailleurs, ERDF a poursuivi son programme spécifique de remplacement de poteaux bois. En 2014, **421 supports** ont ainsi été remplacés de manière délibérée (hors dépannage).

Les départs rénovés dans la Manche en 2014 sont les suivants :

Poste Source	Départs Rénovés	Nombre de chantiers traités	Km traités
<b>Valcanville</b>	Tocqueville	1	3
<b>Mortain</b>	Brouains	1	0,7
<b>Alerie</b>	St lo	1	4,4
<b>Agneaux</b>	St jean de daye	1	0
<b>Coutances</b>	Trelly	2	5,1
<b>Mesnil</b>	St Amand	1	4
<b>Periers</b>	Camberton	1	2,8
<b>Bacchus</b>	Vasteville	5	5,8
<b>Avranches</b>	Gohanniere	1	3,6
<b>Agneaux</b>	Pont Hébert	1	0,7
<b>Coutances</b>	Monthuchon	3	5,3
<b>Huberville</b>	St Marcouf	2	0
<b>Boucey</b>	Vessey	1	5,6
<b>Avranches</b>	Precey	1	0
<b>Autre 2014</b>	Tt départs	--	4,2

## L'élagage et l'entretien des lignes HTA et BT

Au niveau national, ERDF a consacré en 2014 334 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 129 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT. Ces efforts sont en forte hausse : + 22 % par rapport à 2013.

Dans la Manche :

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Département	
	2013	2014
Longueur de réseau traité (en km végétalisé)	Pas de données	209
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	625	730

- Depuis 2014 ERDF mesure les longueurs de réseaux végétalisés qui font l'objet d'élagage effectif. 209 km de réseau végétalisé correspondent à une longueur totale de 3074 km. En 2013, la longueur totale de réseau ayant fait l'objet de travaux d'élagage était de 2924 km

## A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuivra 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 permet de répondre aux enjeux de fiabilisation et de sécurisation des réseaux. Pour ERDF, les principaux enjeux sont :

- **de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT 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 seront accentués, en particulier en HTA sur les portions de réseaux souterrains les moins fiables et en BT, 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 est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques en combinant les actions de sécurisation (traitement des portions de réseaux BT en fils nus), d'automatisation en cas d'incident et de maintenance. Sur chaque territoire concerné, ces efforts seront coordonnés avec ceux de l'autorité concédante.
- **d'accroître le potentiel des postes sources, notamment pour accompagner la transition énergétique dans les territoires.** ERDF maintient 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 est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. **La coordination de ces investissements avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.**



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

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.

Le diagnostic de l'état des réseaux et l'ensemble des investissements d'ERDF et du SDEM ont fait été présentés conjointement à l'occasion de la 3<sup>ème</sup> Conférence Départementale qui s'est déroulée le 18 mars 2015. Les principales conclusions qui ont été tirées de cette conférence sont les suivantes :

### • Un diagnostic globalement partagé

Le réseau de distribution publique d'électricité de la Manche constitué encore majoritairement d'ouvrages aériens, offre un niveau de performance globalement satisfaisant avec des points à améliorer sur le réseau HTA (taux de réseau souterrain, supports bois à remplacer) et BT (proportion de fils nus encore importante, qui suppose de continuer à investir pour les résorber progressivement).

Ce potentiel d'amélioration a été mis en évidence lors des événements climatiques exceptionnels qui ont marqué l'année 2013. Un retour d'expérience partagé a permis d'identifier des investissements prioritaires pour les acteurs du territoire.

### • Des priorités coordonnées

Le réseau HTA est la priorité des investissements d'ERDF parce que cela permet d'améliorer le niveau de continuité de fourniture et de qualité électrique et de sécuriser le réseau vis-à-vis des aléas climatiques majeurs.

Les investissements d'ERDF sont orientés autour de quatre axes principaux :

- Mise en œuvre du plan aléas climatiques pour fiabiliser le réseau HTA dans les secteurs les plus vulnérables.
- Remplacement des réseaux souterrains obsolètes (44 km de câbles de type CPI en HTA et 47 km en BT dans le département).
- Augmentation du nombre d'organes de manœuvre télécommandés (OMT) placés sur le réseau afin de réduire le temps de coupure subi par les usagers en cas d'incident.
- Traitement des départs en contrainte de tension (dédoublings de départs existants) et adaptation des réseaux HTA en prévision de la mise en service de nouveaux postes sources.

Sur son territoire, l'amélioration du réseau BT est portée principalement par le SDEM pour :

- Renforcer les départs les plus en contrainte électrique,
- Sécuriser les ouvrages en fils nus, prioritairement les faibles sections,
- Réaliser des opérations d'enfouissement coordonné des réseaux aériens pour les villes et les communes rurales.

### • Une coopération renforcée

La mise en commun permanente des informations et de la connaissance des besoins des usagers, entre l'autorité concédante et le concessionnaire, est essentielle et permet de garantir la pertinence et la cohérence des investissements respectifs d'ERDF et des AODE au bénéfice de la qualité et du développement du réseau de distribution publique d'électricité de la Manche.

Le protocole national signé par la FNCCR et ERDF en octobre 2013 et décliné dans une convention signée par ERDF et le SDEM le 31 janvier 2014, vise à 'accélérer cette coopération entre l'autorité concédante et son concessionnaire.

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

ERDF et le SDEM se concertent régulièrement pour adapter leur programme d'investissement aux opportunités de coordination, dans un but d'efficacité financière et de satisfaction des habitants de la Manche.

Dans le cadre de l'accord sur la contribution d'ERDF au financement des travaux d'amélioration esthétique des ouvrages de la concession en 2014 et 2015, cette démarche coordonnée se concrétise également par l'établissement conjoint d'un programme de sécurisation de réseaux HTA pour un montant annuel de **304.000 euros** sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF.

Les travaux retenus pour la période 2014-2015 concernent les chantiers suivants :

- Remilly-sur-Lozon (départ Agneaux / Hébecrevon)
- Saint-Remy des Landes (départ La Haye-du-Puits / Denneville)
- Auvers-Meautis (départ Alerie / Auvers)
- Montmartin-sur-Mer (départ Coutances / Regneville)
- Saint-Sauveur Lendelin (départ Periers / St Sauveur)

Sur le territoire de la concession, les principales réalisations attendues en 2015 sont les suivantes :

Travaux de renforcement du réseau basse tension

Poste	Commune	Libellé de l'affaire	Montant HT (en k€) des travaux prévus
La Gillardière	Bréhal	Renforcement BT La Gillardière	91,3
Le Stade	Donville les Bains	Renouvellement du poste Stade et réseau faible section	77,1
Ruffigny	Parigny	Renforcement BT chemin de Valtorine	54,3
L'Hyvonnaière	Longueville	Renforcement BT L'Yvonnaière	41,2
La Roustière	Blainville sur mer	Renforcement BT Le clos du marais	36,5
Le Rivage	St Hilaire Petiville	Renforcement BT lieu-dit Le Rivage	35,2
La Houssaye	St Georges Montcocq	Renforcement BT "La Houssaye"	35,2
Le Hamel	Granville	Renforcement BT rue du Village Larcher	34,4
La Corniche	St Pair sur Mer	Renforcement BT rue Fontaine St Gaud	26,0
Le Caquevel	Villedieu les Poeles	Renforcement BT village de Caquevel	21,3
Le Haut Glatigny	St Pair sur Mer	Renforcement BT Le Haut Glatigny	20,2
Mont Morin	Réville	Renforcement BT Poste 433/26	16,0
HLM Manoir Noël	Bricquebec	Renforcement BT poste HLM Manoir Noël	13,5
Maison Familiale	Coutances	Renforcement BT chemin du Roqueret	11,4
Guillaume Conquérant	La Haye Pesnel	Renforcement BT rue du Thar (Mme Dombled)	6,4



#### Travaux de renouvellement du réseau basse tension souterrain

Poste	Commune	Libellé de l'affaire	Montant HT (en k€) des travaux prévus
Tour Basse	Mont St Michel	Renouvellement BT Mont St Michel (Etudes)	50,0
Les Petits Champs	Coutances	Renouvellement poste UC Les Petits Champs	35,7
Résid. les Chênes	Bricquebec	Renouvellement poste vétuste Résidence Les Chênes	22,1
Bourg	Trelly	Renouvellement BT poste BOURG	20,5

#### Travaux de renouvellement du réseau basse tension aérien

Poste	Commune	Libellé de l'affaire	Montant HT (en k€) des travaux prévus
La Biardière	Tourville sur Sienne	Renouvellement BT rue de la Monchatonnière	110,2
La Chapelle	Agon-Coutainville	Renouvellement BT Rue Michel - Allée des Genets	96,7
Beauguilain	Gavray	Renouvellement BT Le Beauguilain	65,5
L'Hôtel Marchis	St Jean du Corail des Bois	Renouvellement BT Hôtel Marchis	54,9
Les Renardières	Montebourg	Renouvellement BT La Frénotière	54,8
Rue de Tocqueville	St Pierre Eglise	Renouvellement BT rue du 8 Mai	53,4
L'Eglise	Neufmesnil	Renouvellement BT La Jouennerie	48,7
Le Grand Douit	Heugueville sur Sienne	Renouvellement BT Les Beauchards	46,9
Le Bourg	Virandeville	Renouvellement BT bourg de Virandeville	45,0
La Goubinière	Lengronne	Renouvellement BT La Goubinière - La Voltaline	43,3
L'Essert	Cosqueville	Renouvellement BT lieu-dit Vrasville	42,4
Moulin Hélie	Quetteville sur Sienne	Renouvellement BT Chateau de Montceaux	42,1
Rue de Bas	Blainville sur Mer	Renouvellement BT rue de Bas	39,9
La Lande	Agneaux	Renouvellement BT Le Tailleux	39,7
Le Bourg	Le Perron	Renouvellement BT La Grande Rue	34,4
L'Ecole	Le Teilleul	Renouvellement BT bourg du Teilleul	33,0
La Genetière	St Vigor des Monts	Renouvellement BT La Genetière	31,5
Expérience Boucé	Pontorson	Renouvellement BT Le Clos Roux - L'Expérience	30,5
La Banserie	Millières	Renouvellement BT La Banserie	30,0
Le Vaupoulin	St Sauveur Lendelin	Renouvellement BT Le Vaupoulin	29,1
Le Ménage	Montbray	Renouvellement BT La Tulloire	27,0
La Beuferie	Montaigu la Brisette	Renouvellement BTA lieu-dit La Beulerie	26,8
Le Mont	Rauville la Place	Renouvellement BT Le Haut du Mont	23,2
Vente aux Saulniers	Bricquebec	Renouvellement BT Vente aux Saulniers - Hameau Giot	22,2
La Flague	Agon-Coutainville	Renouvellement BT rue Lechanteur	22,0
Zone Industrielle	Granville	Renouvellement BT rue du Couvent	21,6
Le Bois	Villiers le Pré	Renouvellement BT La Gaudiere	17,0
La Cotellerie	Les Moitiers en Bauptois	Renouvellement BT Le Roncheray	15,7
le Pontey	Montanel	Renouvellement BT La Touche Villegerge	15,7
Les James	Montrabot	Renouvellement BT Les James	14,7
Rue Varette	Quettehou	Renouvellement BT rue du Vieux Puits	11,5
Les Vallées	Le Mesnil Rouxelin	Renouvellement BT Les Vallées - Le Bois André	10,0

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

Les principaux travaux HTA prévus en 2015

Poste Source	Départ	commune principale	Libellé de l'affaire	Dépenses prévisionnelles 2015 (en k€)
TOLMER	Barneville & Carteret	Barneville-Carteret	Dédoublément des départs Barneville et Carteret	1050
HAYE-DU-PUITS (LA)	Portbail	Portbail	Création nouveau départ Porbail	862
HAYE-DU-PUITS (LA)	Besneville	Saint-Nicolas de Pierrepont	Renouvellement et dépose 38 <sup>2</sup> cu	670
CHERBOURG	Virandeville	Virandeville	Dépose 29cu Virandeville de Cherbourg	439
AGNEAUX	Jean Daye	Hébécrevon	Renouvellement et dépose aérien	415
COUTANCES	Agon	Agon-Coutainville	Dédoublément Agon	370
HUBERVILLE	Ste Colombe	Orglandes	Bouclage entre deux antennes	346
AGNEAUX	Cerisy	Cerisy-la-Forêt	Dédoublément à partir de Saonnet	298
HUBERVILLE	Ste Mère	Fresville	Renouvellement et dépose 37,7	270
CHERBOURG	La Loge	Tollevast	Renouvellement et dépose faible sections 12, 22cu	232
HUBERVILLE	Quettehou	Quettehou	Renouvellement et dépose 12 <sup>2</sup> cu et zone vent avéré	210
VILLEDIEU	Champrepus	Le Mesnil-Villeman	Renouvellement 19 <sup>2</sup> Cu de 1951	200
ALERIE	Auvers	Auvers	Effacementt 37.7AA	190
TOLMER	Surtainville	Saint-Germain-le-Gaillard	Renouvellement et dépose en zone boisée	190
TOLMER	Dielette	Les Pieux	Renouvellement et dépose 34.4 <sup>2</sup> en zone vent avérée	175
PERIERS	Saint-Sauveur-Lendelin	Saint-Sauveur-Lendelin	Effacement 29cu	170
COUTANCES	Quetteville	Quetteville sur Sienne	Renouvellement et dépose 12 <sup>2</sup> cu	150
MESNIL	St Jean des Baisants	Saint-Jean-des-Baisants	Renouvellement et dépose 14 cu	150
HAYE-DU-PUITS (LA)	Denneville	Saint-Remy des Landes	Effacement 22cu	140
ALERIE	Chef du Pont	Chef-du-Pont	Renouvellement et dépose 20 cu et 37.7AA	135
COUTANCES	Regneville	Montmartin sur Mer	Effacementt PAC	130
LAIRON		Saint-Martin de Landelles	Nouveau départ depuis Lairon	120
HUBERVILLE	Quettehou	Le Vast	Renouvellement et dépose 29 <sup>2</sup> cu	120
AGNEAUX	J Daye	Pont-Hébert	Renouvellement et dépose FS	110
MORTAIN	Le Teilleul	Le Teilleul	Restructuration HTA du bourg	100



## A.3 La proximité avec les clients

### A.3.1 Une nouvelle politique Clients

En 2015, ERDF met en place, pour les trois années à venir, sa politique Clients avec la volonté de placer la satisfaction des clients au cœur d'une relation nouvelle et modernisée.

Pour ses clients, qu'ils soient fournisseurs d'électricité, clients particuliers, professionnels et entreprises, collectivités locales, producteurs d'électricité mais également pour d'autres acteurs tels que les promoteurs, les lotisseurs ou les professionnels du bâtiment, ERDF se fixe pour ambition de leur « offrir les meilleurs standards de qualité aux meilleurs prix ».

Il s'agit pour ERDF d'être non seulement exemplaire dans l'exercice de la mission qui lui a été confiée mais également de moderniser le service offert à ses clients, en particulier en utilisant l'ensemble des canaux de communication disponibles pour une meilleure prise en compte de leurs demandes. ERDF développe ses actions avec un souci permanent d'efficacité économique.

### L'entreprise adapte son organisation afin de faciliter ses relations avec les clients

#### Un Espace Collectivités Locales

Première réalisation dans le domaine du digital pour ERDF, l'Espace Collectivités Locales concrétise la volonté de transparence vis-à-vis des collectivités locales. Cet espace client sécurisé permet en particulier de suivre l'avancement des chantiers sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF et de prendre connaissance en temps réel des interruptions de fourniture d'électricité sur le réseau HTA et de l'heure probable de réalimentation.

Il contribue à fluidifier les échanges d'ERDF avec les acteurs des territoires et soutient le travail de proximité réalisé par les directeurs territoriaux et les interlocuteurs privilégiés ERDF qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.

#### « ERDF à votre écoute »

« ERDF à votre écoute » est une démarche mise en œuvre afin d'amener l'ensemble des salariés en contact direct avec les clients à une meilleure prise en charge de leurs demandes, voire de leurs réclamations.

Elle repose sur la mise en place d'un dispositif d'appui (« hotline ») accessible à chaque salarié d'ERDF qui est sollicité par un client, en particulier les techniciens en intervention, afin de l'aider dans la réponse à apporter ou d'orienter le client vers le bon interlocuteur au sein de l'entreprise.

Cette démarche, qui a été expérimentée avec succès sur la région Rhône-Alpes-Bourgogne, est aujourd'hui déployée sur l'ensemble du territoire. En effet, l'expérience conduite sur cette région montre que dans plus de 99 % des cas, une réponse est apportée au client dans les 48 heures. Par ailleurs, suite à la réponse apportée, aucun des clients concernés n'a transformé sa demande en réclamation auprès d'ERDF.

#### L'accueil des fournisseurs d'électricité

Les demandes transmises par les fournisseurs d'électricité sont prises en charge par « l'accueil acheminement d'électricité » ; ces demandes sont effectuées dans le cadre de la mise en œuvre des contrats passés entre ERDF et chacun des fournisseurs.

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

## Service client d'ERDF

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

- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 41**
- Les clients « Collectivités » : **09 69 32 18 11**
- Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 42**
- Les clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99**
- Les clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction » : **09 69 32 18 77**
- Les clients « Producteurs » : **09 69 32 18 00**. Nota : cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur.
- Enfin, les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**

L'efficacité de l'accueil téléphonique d'ERDF est mesurée par un taux d'accessibilité :

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Département	
	2013	2014
Accueil Distributeur*	87,8%	<b>87,2%</b>
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	90,1%	<b>90,5%</b>
Accueil Producteurs d'électricité	75,5%	<b>80,0%</b>
Accueil Acheminement	91,8%	<b>89,9%</b>

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

## Urgence Dépannage

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 50.

Au plan national, le taux d'accessibilité des Centres d'Appels Dépannage (CAD) s'est significativement amélioré depuis 2012 (+ 10 points entre 2012 et 2014) en raison notamment d'une mutualisation des moyens de l'ensemble des régions d'ERDF. Par ailleurs, le nombre d'appels reçus par les CAD a diminué en 2014 (- 14 % d'appels par rapport à 2013), cette tendance pouvant s'expliquer par une moindre occurrence en 2014 des phénomènes atmosphériques ayant un impact sur les réseaux.

Accessibilité des CAD	Département	
	2013	2014
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage (en %)	85,5%	<b>92,2%</b>
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage	<b>31 807</b>	<b>21 196</b>
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	8 663	<b>7 497</b>



### 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.

Sur le segment des clients « Particuliers » et des clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les résultats pour l'année 2014 consolidés au niveau national font ressortir une hausse du taux de satisfaction globale pour les particuliers (et une stabilité pour les professionnels) qui traduit une très bonne appréciation par les clients des actions de relève et de raccordement.

Sous un angle plus qualitatif, il ressort des enquêtes de satisfaction que le professionnalisme des techniciens d'ERDF en matière de ponctualité, d'écoute et de réactivité est particulièrement apprécié par les personnes interrogées.

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	Résultat national 2014	Résultat 2014 concession
Clients « Particuliers »	93,2%	95,2%
Clients « Professionnels » ( $\leq$ à 36 kVA)	91,6%	93,0%

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 : raccordement (en %)	Résultat national 2014	Résultat 2014 concession
Clients « Particuliers »	88%	89,9%
Clients « Professionnels » ( $\leq$ à 36 kVA)	85,1%	84,1%

Si l'on considère l'ensemble de la démarche de raccordement, la phase de réalisation des travaux est celle qui recueille la meilleure appréciation et qui contribue largement à la satisfaction globale. Cette tendance conforte la bonne appréciation du professionnalisme des techniciens d'ERDF qui ressort des enquêtes de satisfaction (cf. supra).

## La gestion des réclamations

ERDF a poursuivi en 2014 sa démarche d'amélioration de la gestion des réclamations, en recherchant en particulier une meilleure homogénéité dans le traitement des réponses.

Une meilleure réalisation des gestes métiers a également été un autre axe principal de progrès retenu en 2014. Il explique l'évolution à la baisse du nombre de réclamations qui s'est accélérée en 2014 (- 6 % entre 2012 et 2013, - 14 % entre 2013 et 2014).

## Le délai de réponse aux réclamations

ERDF s'est engagée, dans le cadre du code de bonne conduite, à faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation et à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires.

L'entreprise a porté son effort sur le respect du délai de réponse aux réclamations. Ainsi, au niveau national, 91 % des réclamations adressées en 2014 à ERDF ont donné lieu à une réponse dans un délai inférieur à 15 jours, contre 76 % en 2013.

En 2014, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la concession a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	Concession	
	2013	2014
Taux de réponse sous 15 jours*	95,6%	96,5%

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

Au périmètre de la concession, les réclamations se décomposent de la manière suivante sur le segment des clients particuliers :

Répartition des réclamations par type	Concession	
	2013	2014
Raccordements	104	102
Relève et facturation	790	644
Accueil	24	14
Interventions techniques	255	184
Qualité de la fourniture	724	561
<b>Total</b>	<b>1897</b>	<b>1505</b>

Le Service National des Utilisateurs du Réseau 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.



### A.3.3 Faciliter les démarches de raccordement

En 2014, « ERDF Connect, votre espace raccordement », un espace internet accessible depuis le site erdf.fr, a été déployé sur toutes les régions. Il est mis à disposition des clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service est proposé pour les demandes de raccordement en basse tension (BT) des installations d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Aujourd'hui, plus de 50 % des demandes de raccordement des clients sont effectuées directement sur l'espace « ERDF Connect ».

**Rappel :** une fois raccordée, la mise en service d'une installation est conditionnée :

1. au paiement intégral de la contribution due au titre des travaux de raccordement,
2. à l'obtention d'une Attestation de Conformité CONSUEL,
3. à la souscription d'un contrat avec un fournisseur.

En 2015, le service sera ouvert aux demandes de modification de branchements BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

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

ERDF a fait évoluer en 2014 son dispositif de gestion des demandes de raccordement afin de mieux prendre en compte les souhaits des clients relatifs à la date de réalisation des travaux.

Au plan national, les travaux de raccordement sont réalisés pour la majorité des affaires (88,5%) dans les délais convenus avec les clients, malgré un allongement de la durée de préparation des chantiers induit par l'application de nouvelles dispositions réglementaires, en particulier celles concernant la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT et la réglementation relative à l'amiante.

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

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus	Concession		
	2013	2014	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	99,8%	85,3%	-14,5%

### Une meilleure information des clients dans la gestion des opérations de raccordement

En complément de la mise en œuvre de l'espace « ERDF Connect » pour la gestion des demandes de raccordement, ERDF informe désormais chaque client, par courrier électronique, de l'évolution, étape par étape, de son dossier de raccordement. Cette démarche permet de lui rappeler les actions qui lui incombent (paiement du devis, réalisation des travaux relevant de sa responsabilité) afin de respecter la date convenue pour la mise en service.

## A.3.4 Perspectives et enjeux

### Le déploiement du compteur communicant Linky au service des clients et des territoires

Annoncée par le Premier Ministre le 9 juillet 2013, la généralisation du compteur Linky se fera en deux phases, avec le déploiement de 3 millions de compteurs d'ici la fin 2016 et à terme, l'équipement de 35 millions de clients.

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 :

- Mettre à disposition les fonctionnalités du compteur communicant au plus tôt auprès du plus grand nombre ;
- Accompagner les territoires dans leurs projets de développement ;
- 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.

### La préparation de l'échéance du 31 décembre 2015 relative à la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les sites de puissance de plus de 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 420 000 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 doit garantir qu'au 31 décembre 2015 chaque client en contrat unique avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA pourra opter pour une offre de marché avec le fournisseur d'électricité de son choix, dans le respect des délais du catalogue des prestations. Dans certaines situations, un changement de comptage sera réalisé par ERDF afin de permettre le changement de fournisseur.

Par ailleurs, en 2015, ERDF met à disposition des fournisseurs d'électricité une nouvelle offre de façon à leur permettre d'adapter leur gamme de service (courbe de charge, pointe mobile, grille tarifaire) pour les clients ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA (catégories C2-C4). La demande d'une telle offre par un fournisseur nécessitera, le cas échéant, la pose d'un nouveau compteur chez les clients concernés.

## 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 (cf. note 1)

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 ».

Produits détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Recettes d'acheminement	2	85 142	<b>80 166</b>
Dont clients HTA		11 429	<b>11 467</b>
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		71 089	<b>60 713</b>
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		7 980	<b>8 692</b>
Dont autres		-5 356	<b>-706</b>
Recettes de raccordements et prestations		7 795	<b>3 922</b>
Dont raccordements	3	6 766	<b>2 947</b>
Dont prestations	4	1 029	<b>975</b>
Autres recettes	5	2 300	<b>2 178</b>
<b>Chiffre d'affaires</b>		<b>95 237</b>	<b>86 266</b>
Autres produits		14 731	<b>12 942</b>
Production stockée et immobilisée	6	11 101	<b>8 962</b>
Reprises sur amortissements et provisions	7	3 156	<b>3 410</b>
Autres produits divers	8	474	<b>569</b>
<b>Total des produits</b>		<b>109 968</b>	<b>99 208</b>

Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		50 197	<b>45 117</b>
Accès réseau amont	9	22 376	<b>20 008</b>
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	9 474	<b>7 623</b>
Redevances de concession	11	2 100	<b>1 903</b>
Autres consommations externes	12	16 246	<b>15 583</b>
Impôts, taxes et versements assimilés		3 920	<b>3 448</b>
Contribution au CAS FACE	13	1 578	<b>1 460</b>
Autres impôts et taxes	14	2 341	<b>1 988</b>
Charges de personnel	15	24 754	<b>24 559</b>
Dotations d'exploitation		23 513	<b>24 119</b>
Dotation aux amortissements DP	16	13 616	<b>14 354</b>
Dotation aux provisions DP	17	2 863	<b>2 769</b>
Autres dotations d'exploitation	18	7 035	<b>6 996</b>
Autres charges	19	1 705	<b>1 977</b>
Charges centrales	20	3 360	<b>3 663</b>
<b>Total des charges</b>		<b>107 448</b>	<b>102 883</b>

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
<b>Montant</b>	21	-7 101	<b>-10 765</b>

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2013	2014
<b>Montant</b> (y compris contribution à l'équilibre)	22	9 621	<b>7 091</b>

## Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

La plupart des charges et certains produits sont enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession.

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 ou du département ; 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.

Cette organisation vise également 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.

Pour ces raisons, la restitution des éléments financiers d'exploitation au périmètre de la concession impose la répartition de certains montants de charges et produits qui sont collectés à un périmètre plus large que celui de la concession. Les charges ou les produits concernés sont alors ventilés sur la concession au moyen d'une clé conventionnelle.

### On distingue trois niveaux de données :

1. Les données comptables enregistrées nationalement : elles sont réparties entre les Directions Interrégionales opérationnelles d'ERDF (DIR) au prorata de leurs activités respectives, avant d'être réparties entre les concessions de chaque DIR ;
2. Les données comptables enregistrées au niveau des DIR : elles sont réparties par clés vers les concessions en cas d'absence d'information native disponible au niveau concession ;
3. Les données disponibles directement à la maille de la concession ou de la commune.

## Note 2 - 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 comprennent :

- L'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2014 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi que des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive ;
- La variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2014, entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (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). Il s'agit principalement de l'acheminement en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des produits.

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.

Le chiffre d'affaire acheminement est de 80,166 M€ en 2014, en diminution de 4,976 M€ par rapport à 2013 (85,142 M€), soit - 5,84 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, le chiffre d'affaire acheminement à l'échelle d'ERDF s'établissant à 12 127 M€ en 2014, en diminution de 534 M€ par rapport à 2013 (12 661 M€), soit - 3.4%.



Cette diminution s'explique très majoritairement par un effet volume pour - 694 M€, partiellement compensé par un effet prix pour + 167 M€. L'effet volume est essentiellement lié à un effet climat défavorable en 2014 par rapport à 2013: en moyenne les températures ont été supérieures de 0,5° C aux normales climatiques en 2014, elles étaient inférieures de 0,8° C en 2013, ce qui a généré une baisse de volume acheminé par ERDF de 25 TWh en 2014 par rapport à 2013. Par ailleurs, les volumes acheminés hors climat, tous segments confondus ont également été inférieurs à ceux de 2013 (-0,7%).

L'effet prix entre 2013 et 2014 se décompose entre l'effet favorable du TURPE pour 218 M€ y compris la rétrocession à SEI. Le chiffre d'affaires 2014 intègre en effet sur le début de l'exercice 2014 les conséquences favorables de l'entrée en vigueur du TURPE 4 au 1er janvier 2014 intégrant une augmentation de + 3,6 % en moyenne par rapport au tarif applicable aux cinq derniers mois de l'exercice 2013, puis l'effet défavorable sur le reste de l'année 2014, lié à l'application de l'ajustement automatique du TURPE 4 au 1er août 2014 induisant une diminution des grilles tarifaires de -1,3%. L'effet prix défavorable résiduel (- 50 M€) est majoritairement lié à des effets de portefeuille clients.

### **Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS**

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

### **Note 4 - 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, comme les recettes d'acheminement.

### **Note 5 - AUTRES RECETTES**

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité ERDF-GrDF, modifications d'ouvrages, études diverses.

Le principe de répartition retenu est la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

### **Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE**

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges (matériel, main d'œuvre...) concourant à la création des immobilisations et des stocks au cours d'un exercice donné.

La production stockée et immobilisée est pour l'essentiel affectée à la concession à partir de la localisation des investissements.

### **Note 7 - 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).

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

La variation de cette rubrique ressort à + 254 keuros à la maille de la concession entre 2013 et 2014.

Cette variation est principalement liée à :

- l'augmentation des reprises de provision pour renouvellement principalement due aux opérations du Projet d'allongement de durée de vie pour lesquelles, l'année 2014 est la première année pleine de traitement.
- la reprise de provision pour charges liées aux créances réseau irrécouvrables, pour un montant de 112 M€ au niveau national, relatives à l'acheminement de 2012 et 2013, dont une quote-part est

affectée à la concession à la clé. La charge effectivement supportée par ERDF est in fine de 78 M€ et apparaît dans la rubrique "Autres charges d'exploitation" également affectée à la concession à la clé.

- une moindre reprise de provisions au titre des litiges URSSAF : reprise de 6 M€ en 2014 concernant l'exercice 2010 (exercice prescrit) contre des reprises de provisions en 2013 pour 69 M€ relatives à la période 1997-2004.

## Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

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

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

## Note 9 - 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 par poste-source en fonction du tarif d'acheminement en vigueur. Un poste source est localisable au niveau d'une DIR mais peut alimenter plusieurs concessions.

Les charges d'accès au réseau de transport géré par RTE sont réparties par DIR en fonction de la consommation des clients sur le territoire de la concession.

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont de 20,008 M€ en 2014, en diminution de 2,368 M€ par rapport à 2013 (22,376 M€), soit - 10,6%.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'ERDF s'élevant à 3 180 M€ en 2014, en diminution de 222 M€ par rapport à 2013 (3 402 M€), soit - 6,5 %.

Cette diminution est majoritairement liée à un effet volume (en cohérence avec l'évolution du chiffre d'affaires), et dans une moindre mesure à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport au 1er août 2014 à hauteur de -1,3% (TURPE 4 HTB).

## Note 10 - 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 règlementairement d'acheter cette énergie.

Le critère de répartition de ce poste est la consommation des clients sur le territoire de la concession.

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont de 7,623 M€ en 2014, en baisse de 1,851 M€ par rapport à 2013 (9,474 M€), soit -19,53 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'ERDF s'élevant à 1.198 M€ en 2014, en baisse de 239 M€ par rapport à 2013 (1.437 M€), soit - 16,6 %. Cette diminution est liée à un effet volume défavorable induit notamment par l'effet climat, à un taux de perte particulièrement bas en 2014 ainsi qu'à un effet prix très favorable, lié à la baisse des prix de marché au regard des 3 dernières années. De plus, en 2014, ERDF a commencé à bénéficier de l'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique (ARENH) pour la compensation des pertes. ERDF a acheté 8,1 TWh d'électricité au titre de l'ARENH, pour un montant de 340 millions d'euros, (28% des achats d'énergie pour compenser les pertes).

## Note 11 - 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 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Les autres consommations externes regroupent les coûts d'exploitation liés aux achats de matériel et de prestations externes (dont des coûts liés aux investissements), aux redevances d'occupation du domaine public (RODP), aux variations de stock, ainsi que diverses charges de tertiaire (immobilier, systèmes d'information, recherche et développement) et de logistique. Ces valeurs peuvent contenir une part de coûts nationaux.

Les redevances d'occupation du domaine public versées aux communes composant chaque concession leur sont désormais directement affectées.

Les autres charges enregistrées dans ce poste sont réparties selon le nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

#### Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

Le CAS FACE (Compte d'Affectation Spéciale « Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale ») est le compte d'affectation spéciale dédié à la gestion des aides pour l'électrification rurale.

Pour information, ERDF contribue à hauteur de 94 % des besoins de financement du CAS FACE.

Ainsi, la valeur indiquée dans le tableau est la quote-part de la contribution ERDF au CAS FACE ventilée selon la formule suivante : (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 2013) + (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 2013).

#### Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs locaux suivants : cotisation foncière des entreprises (CFE), contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE), taxes foncières et imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER). Ne figurent pas dans ce poste, 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).

La CFE et les taxes foncières sont désormais imputées directement sur les concessions concernées. Les autres charges enregistrées dans ce poste sont réparties au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

#### Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

Les charges de personnel comprennent principalement les salaires et les charges patronales associées. Cette masse salariale est relative aux agents de la DIR 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). Une partie de ces agents contribue à la construction des immobilisations. Dans ce cas, les charges de personnel concernant ces agents sont incluses dans le coût des immobilisations via la production immobilisée (cf. Note 6 « production stockée et immobilisée »).

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 de la DIR sont affectées à la concession selon les règles suivantes.

Les charges de personnel de la DIR sont divisées en trois parties :

- charges relatives à l'activité de construction d'immobilisations : déterminées à partir des comptes de production immobilisée dont une grande partie est native ;
- charges relatives à l'activité clientèle : déterminées selon l'affectation des agents ;
- charges relatives à l'activité réseau : déterminées selon l'affectation des agents.

Pour chaque partie, la part affectée à la concession est déterminée de façon différente :

- partie relative à la construction des immobilisations : en fonction des coûts de main d'œuvre imputés sur les affaires de construction d'ouvrages sur le périmètre de la concession par rapport à ceux de la DIR,
- partie relative à l'activité clientèle : en fonction du nombre de clients sur le territoire de la concession par rapport au nombre de clients sur la DIR,
- partie relative à l'activité réseau : en fonction des km de réseau sur le territoire de la concession par rapport aux kilomètres de réseau de la DIR.

## Note 16 - 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. Toutefois, les dotations aux amortissements DP liées à l'amortissement accéléré des compteurs C2-C4 ont été réparties au prorata du nombre de clients concernés.

## Note 17 - 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 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

Ce poste de charges correspond aux dotations d'exploitation relatives à l'amortissement des biens hors distribution publique et aux dotations aux provisions pour avantages au personnel (pensions...), aux provisions pour risques et litiges et pour dépréciation des comptes clients. Ces montants sont répartis par concession en proportion du nombre de clients.

## Note 19 - AUTRES CHARGES

Il s'agit notamment de la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut ainsi que des charges sur créances clients devenues irrécouvrables.

Les « autres charges » sont réparties par concession en proportion du nombre de clients.

## Note 20 - CHARGES CENTRALES

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF.

Ce poste agrège des charges de différentes natures (notamment : consommations externes et charges de personnel) qui suivent les principes de répartition énoncés ci-dessus.

## Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

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). Défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité, il est identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation).

Au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un agrégat intégrant une contribution à l'équilibre. Cet agrégat correspond à une quote-part du résultat d'exploitation avant impôt sur les sociétés d'ERDF, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession. Ainsi, la valeur de la contribution à l'équilibre calculée au titre de la concession représente la différence entre cet agrégat et l'écart entre les charges et produits constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.

La contribution à l'équilibre exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ERDF.



Au niveau global, la différence ressortant entre le total des produits et le total des charges de l'ensemble des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et il est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

Bien qu'elle ne soit ni un montant comptable, ni un flux financier, la valeur de la contribution à l'équilibre représente le lien essentiel entre les concessions qu'est l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

#### **Note 22 - 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 en note 1, 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	Mode d'affectation principale pour la concession	Part affectée directement à la concession	Montant réparti (k€) (*)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	80 974	-808	4,7%
Raccordements	Affectation directe à la concession	2 940	7	4,7%
Prestations	Affectation directe à la concession	942	33	3,4%
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	142	2 035	4,7%
<b>Autres produits</b>				
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	6 973	1 990	4,7%
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	0	3 410	4,7%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	0	569	4,7%

Charges à répartir	Mode d'affectation principale pour la concession	Part affectée directement à la concession	Montant réparti (k€) (*)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
<b>Consommation de l'exercice en provenance des tiers</b>				
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	0	20 008	4,5%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	0	7 623	4,5%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	1 903	0	0,0%
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients (sauf la RODP)	135	15 448	4,7%
<b>Impôts Taxes et versements assimilés</b>				
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	1 322	138	3,2%
Autres impôts et taxes	Affectation directe à la concession (taxe foncière, CFE). Au prorata du nombre de clients (CVAE, IFER et autres)	218	1 770	4,7%
Charges de personnel	Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients	0	24 559	7,7%
<b>Dotations d'exploitation</b>				
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	14 222	133	4,0%
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	2 769	0	4,5%
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	0	6 996	4,7%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	0	1 977	4,7%

### 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.

(\*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (généralement, la DIR)

## 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.

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 2014

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	246 482	112 844	133 639	352 010	38 187
Dont aérien	124 874	74 374	50 501	203 996	36 152
Dont souterrain	121 608	38 470	83 138	148 014	2 034
Canalisations BT	312 336	113 085	199 251	415 599	5 252
Dont aérien	109 790	57 411	52 379	174 898	2 795
Dont souterrain	202 546	55 674	146 872	240 701	2 457
Postes HTA/BT	50 122	28 151	21 971	67 438	2 552
Autres biens localisés	10 732	4 208	6 524	11 281	72
Branchements/ Colonnes montantes	94 824	27 578	67 246	118 536	7 870
Comptage	19 683	12 524	7 159	19 683	0
Transformateurs HTA/BT	25 558	11 076	14 482	33 796	3 785
Autres biens non localisés	2 154	931	1 222	2 271	20
<b>Total</b>	<b>761 890</b>	<b>310 397</b>	<b>451 494</b>	<b>1 020 613</b>	<b>57 737</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 2014, 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.

**Conformément à l'engagement pris dans le cadre du protocole d'accord signé avec la FNCCR le 18 septembre 2013, les transformateurs HTA-BT font, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, l'objet d'une gestion localisée à la maille de la commune.**

Les valeurs patrimoniales relatives aux transformateurs HTA-BT n'intègrent pas les impacts financiers liés à l'individualisation de la gestion de ces ouvrages dans les systèmes d'informations patrimoniaux. Les données sont présentées ci-dessus, au titre de l'exercice comptable 2014, à méthodologie constante par rapport à 2013. L'évaluation des impacts financiers liés à l'opération d'initialisation du patrimoine selon les nouvelles modalités de gestion fera l'objet d'une présentation spécifique.

## 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 a été lancé en 2011.

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

Ces modifications s'analysent comme des changements d'estimation pris en compte de manière prospective. Les impacts financiers liés à ces changements d'estimation ont été fournis dans les CRAC au titre des exercices 2011 et 2012.

Les travaux se sont poursuivis en 2013 et 2014 sur les canalisations Basse Tension souterraines et ont conduit au maintien, à ce stade, de la durée de vie de 40 ans pour cette technologie récente. Les études seront reprises ultérieurement lorsqu'ERDF disposera d'un recul historique plus conséquent. Les travaux sont en cours de finalisation sur les canalisations souterraines Moyenne Tension (HTA).

Par ailleurs, dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente d'Electricité (TRV) conformément à l'article L.337-9 du Code de l'Energie, ERDF sera tenue par une obligation de mise à disposition des clients d'un matériel de comptage adapté. Cette obligation se traduit ainsi par le remplacement du parc actuel de compteurs devenu majoritairement inadapté au changement de grilles tarifaires induit par les souscriptions des clients concernés à de nouvelles offres. Afin d'accompagner les clients dans cette évolution, ERDF a anticipé dès 2013 ce programme de remplacement des compteurs et a acté, fin 2014, le plan de déploiement accéléré à horizon 2018. Les durées d'amortissement de ces matériels tiennent compte de cette décision (\*\*).

## La variation des actifs concédés au cours de l'année 2014

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2014 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2014 pro-forma	Apports ERDF nets	Mises en service Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2014
Canalisations HTA	239 835	6 583	1 262	1 198	246 482
Dont aérien	123 871	1 654	203	853	124 874
Dont souterrain	115 964	4 929	1 060	346	121 608
Canalisations BT	299 203	4 174	9 996	1 037	312 336
Dont aérien	107 879	709	2 121	919	109 790
Dont souterrain	191 324	3 465	7 875	118	202 546
Postes HTA/BT	48 420	1 547	335	180	50 122
Autres biens localisés	10 142	1 111	4	524	10 732
Branchements/ Colonnes montantes	78 500	4 161	4 394	-7 769	94 824
Comptage	17 514	672	0	-1 497	19 683
Transformateurs HTA/BT	25 074	432	292	239	25 558
Autres biens non localisés	1 945	277	0	68	2 154
<b>Total</b>	<b>720 633</b>	<b>18 956</b>	<b>16 283</b>	<b>-6 019</b>	<b>761 890</b>

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2013.

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

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

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

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

## Synthèse des passifs de concession

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

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	430 758	451 494	4,8%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	167 160	176 448	5,6%

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

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

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	83 837	90 896	8,4%

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

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

Montant des droits du concédant (en k€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	347 434	365 942	5,3%

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€)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Provision	57 466	57 737	

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 2014

Montants des parts R1 et R2 (en €)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Part R1	600 328	<b>550 200</b>	-8,4%
Part R2	1 548 123	<b>1 353 282</b>	-12,6%

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

#### La Part Couverte par le Tarif (PCT)

Les montants de PCT mentionnés dans le tableau ci-après pour la concession correspondent aux bordereaux visés par ERDF au cours de l'exercice 2014 :

Montant de PCT	Montant (en k€)
Au titre des raccordements mis en service en 2013	180
Au titre des raccordements mis en service en 2014	315

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

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

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2014 à votre département est le suivant :

Département	Montant (en k€)
	7 826

Les aides accordées sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution à travers leurs contributions annuelles au CAS FACE, conformément à l'article L.2224-31 du CGCT. ERDF, principal contributeur, couvre environ 94 % des aides versées par le CAS FACE. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2014 s'est élevé à 355 M€.

## La participation au titre de l'article 8

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

Montant de la participation (en €)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Article 8 « travaux environnement »	550 000	<b>550 000</b>	-

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



<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité .....</b>	<b>67</b>
<b>1.1 Le réseau et la qualité de desserte.....</b>	<b>67</b>
Situation globale du réseau au 31/12/2014.....	67
Les ouvrages mis en service en 2014.....	68
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés.....	69
Les départs en contrainte de tension.....	70
<b>1.2 Le raccordement des clients .....</b>	<b>71</b>
Le raccordement des consommateurs.....	71
Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA.....	71
L'envoi des devis de raccordement .....	71
Le raccordement des producteurs .....	72
<b>1.3 La qualité des relations et des services.....</b>	<b>73</b>
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution.....	73
Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau.....	73
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014 .....</b>	<b>74</b>
<b>2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs.....</b>	<b>74</b>
<b>2.2 Les travaux au service de la performance du réseau.....</b>	<b>75</b>
<b>2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires .....</b>	<b>78</b>
<b>3. Vos interlocuteurs chez ERDF .....</b>	<b>79</b>

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

## 1. Les indicateurs de suivi de l'activité

### 1.1 Le réseau et la qualité de desserte

#### Situation globale du réseau au 31/12/2014

Réseau HTA (en m)	2013	Concession		Variation (en %)
		2014		
Réseau souterrain	2 129 656	<b>2 224 824</b>		4,5%
Réseau torsadé	0	<b>0</b>		-
Réseau aérien nu	6 554 549	<b>6 496 416</b>		-0,9%
Réseau total aérien	6 554 549	<b>6 496 416</b>		-0,9%
<b>Total réseau HTA</b>	<b>8 684 205</b>	<b>8 721 239</b>		<b>0,4%</b>
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	<b>24,5%</b>	<b>25,5%</b>		

Postes HTA/BT (en nb)	2013	Concession		Variation (en %)
		2014		
Postes type rural	9 542	<b>9 582</b>		0,4%
Postes type urbain	1 804	<b>1 815</b>		0,6%
<b>Total postes HTA/BT</b>	<b>11 346</b>	<b>11 397</b>		<b>0,4%</b>
Dont postes sur poteau	7 795	<b>7 734</b>		-0,8%
Dont postes cabines hautes	10	<b>6</b>		-40,0%
Dont postes cabines basses	332	<b>332</b>		0,0%
Dont autres postes	3 209	<b>3 325</b>		3,6%

Nota : La classification « rural » ou « urbain » du poste est fonction du régime rural ou urbain au sens INSEE de la commune sur le territoire de laquelle il est situé. Par ailleurs, le sous total "Dont autres postes" comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble.

Réseau BT (en m)	2013	Concession		Variation (en %)
		2014		
Réseau souterrain	2 754 252	<b>2 880 137</b>		4,6%
Réseau torsadé	4 811 015	<b>4 843 149</b>		0,7%
Réseau aérien nu	1 793 040	<b>1 652 810</b>		-7,8%
Dont fils nus de faibles sections	851 211	<b>774 128</b>		-9,1%
Réseau total aérien	6 604 055	<b>6 495 959</b>		-1,6%
<b>Total réseau BT</b>	<b>9 358 307</b>	<b>9 376 096</b>		<b>0,2%</b>
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	<b>29,4%</b>	<b>30,7%</b>		

Départs alimentant la concession	2013	Concession	
		2014	
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	89	<b>89</b>	
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	5	<b>5</b>	

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé



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

Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
≤ 10 ans	921	1 695	1 647
> 10 ans et ≤ 20 ans	1 309	1 778	1 933
> 20 ans et ≤ 30 ans	3 499	2 799	3 121
> 30 ans et ≤ 40 ans	1 863	331	947
> 40 ans	1 129	2 774	3 749

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 2014

En 2014, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2013	2014
Souterrain	90 239	56 860
Torsadé	0	0
Aérien nu	2 031	4 925
<b>Total</b>	92 270	61 785
Dont pour information		
<i>Extension</i>	35 767	4 191
<i>Renouvellement<sup>3</sup></i>	33 648	10 254
<i>Renforcement</i>	22 855	47 340

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2013	2014
Souterrain	26 122	23 415
Torsadé	13 151	11 939
Aérien nu	0	505
<b>Total</b>	39 273	35 859
Dont pour information		
<i>Extension</i>	15 779	12 553
<i>Renouvellement</i>	21 494	17 045
<i>Renforcement</i>	2 000	6 261

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

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

## 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	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	3,7	<b>2,4</b>	-34,9%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,4	<b>1,4</b>	-41,3%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,3	<b>0,3</b>	11,5%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	10,2	<b>10,1</b>	-1,3%
<i>Dont réseau aérien</i>	7,2	<b>5,5</b>	-23,0%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,7	<b>1,2</b>	85,4%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (&gt; à 3 min.)</i>	1 276	<b>1 154</b>	-9,6%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	545	<b>827</b>	51,7%

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

Coupures pour travaux	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	1 004	<b>1 051</b>	4,7%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	500	<b>544</b>	4,7%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	504	<b>507</b>	0,6%
Temps moyen	28	<b>21</b>	-24,6%

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	3 863	<b>801</b>	-79,3%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	1 321	<b>198</b>	-85,0%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1 818	<b>6 765</b>	272,1%
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	79 854	<b>30 002</b>	-62,4%
<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>	70 001	<b>17 430</b>	-75,1%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	46 900	<b>5 833</b>	-87,6%

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).



## La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,9	<b>1,2</b>	-34,7%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	3,5	<b>5,7</b>	63,1%

## Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension (en %)	2013	Concession	
		2014	
Taux de départs BT > 10 %	1,6%	<b>1,1%</b>	
Taux de départs HTA > 5 %	17,2%	<b>11,2%</b>	

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

## 1.2 Le raccordement des clients

### Le raccordement des consommateurs

Après une baisse de 6 % enregistrée en 2013, l'activité de raccordement d'ERDF a poursuivi sa contraction en 2014 (- 8 % par rapport à 2013) en raison de la diminution continue du nombre des demandes de permis de construire. Cette évolution à la baisse a été particulièrement marquée pour les raccordements individuels du marché grand public (- 10 %), Elle s'est accentuée pour les raccordements d'immeubles et de lotissements (- 5 %). Les perspectives de l'année 2015 ne permettent pas d'envisager un redressement de cette activité qui est directement corrélée à la dynamique de construction de logements neufs.

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

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 786	1 511	-15,4%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 675	1 391	-17,0%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	7	1	-85,7%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	111	119	7,2%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	43	49	14,0%
En HTA	4	5	25,0%

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux est de 40 jours ouvrés. Il est stable par rapport aux valeurs constatée en 2013 et 2014.

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Concernant les branchements simples	59	52	-11,4%

### L'envoi des devis de raccordement

Dans le cadre de la mise en place en 2014 de la nouvelle 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 19 jours ouvrés.

Pour le raccordement d'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 2014, le délai moyen constaté est de 27 jours.



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)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	91,3%	<b>49,6%</b>	-41,7%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	11	<b>31</b>	194,8%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	96,4%	<b>79,2%</b>	-17,2%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	19	<b>30</b>	59,2%

### Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, la baisse d'activité enregistrée en 2013 se poursuit en 2014. Le nombre de raccordements d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 18 % par rapport à 2013, avec 17 206 mises en services réalisées en 2014.

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 :

Raccordement d'installations de production individuelles neuves réalisés	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	248	<b>194</b>	-21,8%
Raccordements avec adaptation de réseau	2	<b>5</b>	150,0%

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

## 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 2014, 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 2014 sont commentés dans la partie A.3.2 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2013.

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2013	2014
Clients « Particuliers »	91,7%	93,4%
Clients « Professionnels »	94,6%	91,3%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région	
	2013	2014
Clients C2-C4 (BT et HTA)	83,9%	87,9%
Clients « Entreprises » CARD HTA	93,5%	94,1%

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2013	2014
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	96,8%	97,4%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,0%	99,4%



## 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2014

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2014.

### 2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Détail des actions principales en matière de travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs.

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
SAINT-PAIR-SUR-MER	Alimentation ZAC des Ardilliers 1 <sup>ère</sup> tranche	99,5
GRANVILLE	Raccordement 139 Logements - SAS GOTHAM	95,0
AGNEAUX, SAINT-GILLES	Alimentation "Le Parc d'Activités du Flanquet"	75,4
LE MESNIL-ROUXELIN, SAINT-GEORGES-MONTCOCQ	Alimentation Parc Agronomique	65,9
GRANVILLE, YQUELON	Alimentation ZAC du Taillais	64,2
COUTANCES	Raccordement lotissement "Le Rocqueret"	54,1
COSQUEVILLE	Raccordement lotissement HLM du Cotentin - RD 116	52,9
SAINT-PIERRE-EGLISE	Raccordement lotissement HLM du Cotentin Rue Mal Leclerc	51,3
BARNEVILLE-CARTERET	Raccordement route des Prés Salés	45,6
MOYON	Alimentation 20 parcelles - La Carrière Moyon	44,4
GRANVILLE	Collectif - Résidence Transatlantique	42,6
AGNEAUX	Raccordement lotissement "Les Côteaux de la Vire"	34,6
CUVES	Producteur Biogaz GASEO ENVIRONNEMENT	32,2
CARENTAN	Raccordement lotissement "L'Aillerie"	30,7
BRECEY	Boucherie La Chaiseronne	28,6
SAINT-PAIR-SUR-MER	Alimentation lotissement "La Lande Pucy" tranche 2	27,0
TESSY-SUR-VIRE	Producteur BOUILLIE "La Mazurie"	26,7
LA HAYE-DU-PUITS	Alimentation Pôle Santé "La Tannerie"	26,7
MONTEBOURG	Collectif TECAM - Rue Président Coty	26,6
DONVILLE-LES-BAINS	Collectif HELLEUX - rue du Champ de Course	26,5
LE MESNIL-VILLEMANT	Raccordement SARL du Rocher Blin	25,3
BEAUMONT-HAGUE	Raccordement Espace Culturel	25,0
VENGEONS	Producteur SARL ELECLISSE	24,4
BEAUCOUDRAY	Producteur POTEY	24,3
COUTANCES	Maison de l'Artisanat	23,6
PARIGNY	Alimentation lotissement - rue de La Vieillardière	23,4
ANGOVILLE-AU-PLAIN	Raccordement lotissement - SCI MARIE PIERRE	23,0
SAINT-MARTIN-DE-LANDELLES	Producteur EARL DE ROMILLY	22,5
CONDE-SUR-VIRE, SAINT-AMAND	Collectif "SCI LES MARINES LEROY"	22,2
BARFLEUR	Raccordement CARREFOUR CONTACT - Lieu-dit "Le Pavé"	21,8
SAINT-FROMOND	Collectif "Manche Habitat" - rue du Dr Rondel	21,1
SORTOSVILLE-EN-BEAUMONT	Collectif "SCI DU HAMEAU LANGLOIS"	20,8
DUCEY	Raccordement "AGRIAL" - RD N°18 ZA Le DOMAINE	20,4

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

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

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
PERIERS	Poste Source Périers - Garantie TFO + rén. HTB	1156,8
ORVAL, QUETTREVILLE-SUR-SIENNE	Départ Quettreville - Renouvellement HTA	784,2
PERIERS	Poste Source Périers - Rénovation du CCDE en numérique	501,7
GOUBERVILLE, SAINTE-GENEVIEVE, TOCQUEVILLE	Bouclage HTA des départs "Tocqueville" et "Barfleur"	477,1
SAINST-CHRISTOPHE-DU-FOC, SOTTEVILLE, VASTEVILLE	Départ Vasteville - Renouvellement et dépose 29cu et 37AA	342,6
SAINST-MARTIN-DE-LANDELLES	Dédoublément de Croix Avranchin de Boucey depuis Lairon	323,8
CHEF-DU-PONT, PICAUVILLE	Départ Picauville - Renouvellement et dépose 54 <sup>2</sup> incident neige	258,9
PONTORSON	Départ Précey - Renouvellement et dépose 37,7 <sup>2</sup>	253,3
BARNEVILLE-CARTERET, LA HAYE-D'ECTOT, SORTOSVILLE-EN-BEAUMONT	Dédoublément des départs Barneville et Carteret	245,7
BRICQUEVILLE-SUR-MER, MUNEVILLE-SUR-MER, QUETTREVILLE-SUR-SIENNE	Départ Bréhal - Renouvellement et dépose aérien 38 <sup>2</sup> cu en bord de mer	228,7
QUETTEHOU, TEURTHEVILLE-BOCAGE	Départ Le Vast - Renouvellement et dépose 29 <sup>2</sup> cu	209,7
CARQUEBUT, CHEF-DU-PONT, SAINTE-MERE-EGLISE	Départ Chef-du-Pont - Renouvellement et dépose 20 cu et 37.7AA	189,6
GER	Création du poste	179,9
SAINST-CLAIR-SUR-L'ELLE	Départ Moon sur Elle - Bouclage HTA	178,3
JULLOUVILLE	Départ St Michel des Loups - Renouvellement HTA	154,7
HUBERVILLE	Modification grille 411	148,0
SARTILLY	Renouvellement HTA Le Bourg	139,4
VESSEY	PDV - Départ Vessey de Boucey zone 1	121,9
MONTMARTIN-EN-GRAIGNES	PDV - Départ St Lo d'Alerie	113,3
LESTRE, QUINEVILLE	Départ Quinéville - Renouvellement et dépose aérien	111,2
QUETTEHOU	Départ Quettehou - Renouvellement et dépose 12 <sup>2</sup> cu et zone vent avéré	110,4
NEUVILLE-AU-PLAIN, SAINTE-MERE-EGLISE	Départ Picauville - Renouvellement et dépose surplomb SNCF	107,9
COLOMBY	Renouvellement et dépose FS 14 cu incidentogène	101,8
VERNIX	PDV - Départ Gohannièrre zone 1	97,1
ANCTEVILLE, MONTSURVENT	PDV - Monthuchon Coutances zone 6	92,3
FRESVILLE	Renouvellement et dépose 37,7	89,4
BEAUVOIR, BLAINVILLE-SUR-MER, BREHAL, DONVILLE-LES-BAINS, PICAUVILLE, PORTBAIL, SAINST-MARTIN-DES-CHA, SAINST-PIERRE-EGLISE	Programme - Remplacement tableau HTA	85,8
BUAIS	Renouvellement BT La Levennièrre	83,2
SAINST-AUBIN-DU-PERRON	PDV - Départ Cambernon de Periers zone 1	82,7



SURTAINVILLE	Bouclage Départ Surtainville de Tolmer	82,1
BRAINVILLE	PDV - Départ Monthuchon Coutances zone 7	78,5
BIEVILLE	PDV - Départ St Amand de Mesnil zone 1	77,2
CROLLON, JUILLEY, PONTORSON	Dédoublément de ZA Baie d'Avranches depuis Boucey	75,5
DRAGEY-RONTHON	Renforcement Départ St Michel des Loups	72,5
SAINT-GEORGES-DE-ROUELLEY	Renouvellement Rouellé PS Domfront	68,6
DRAGEY-RONTHON	Renouvellement HTA Le Bourg	67,3
CEAUX, COURTILS, GREVILLE-HAGUE, LE VAL-SAINT-PERE	Aménagement HTA Départ Precey de PS Avranches	66,5
LE MESNIL-HERMAN, MOYON, SAINT-EBREMOND-DE-BO, SAINT-SAMSON-DE-BONFOSSE	Renouvellement HTA Départ St Samson d'Agneaux	64,1
LE MESNIL-AUBERT	PDV - Départ Treilly de Coutances zone 2	63,6
ACQUEVILLE	PDV - Départ Vasteville de Bacchus zone 2	61,0
LE VAL-SAINT-PERE	Effacement HTA 37,7AA - Le Neufbourg	60,2
NEUVILLE-EN-BEAUMONT, SAINT-NICOLAS-DE-PIE, SAINT-SAUVEUR-DE-PIE, SAINT-SYMPHORIEN-LE-VALOIS	Départ Besneville - Renouvellement et dépose 38 <sup>2</sup> cu	59,8
LA CHAISE-BAUDOIN	Départ La Trinitée - Renouvellement HTA 12 <sup>2</sup> cu	54,6
GONNEVILLE	Renforcement HTA Départ Carneville	51,9
LE TEILLEUL	Restructuration HTA du Bourg	50,2
VALCANVILLE	Garantie TR	47,8
CUVES, SAINT-LAURENT-DE-CUVES	OMT charence de Villedieu	46,8
COUTANCES	Coord voirie Bd Alsace-Lorraine	45,6
LA HAYE-DU-PUITS	Renforcement transformateur	43,4
CHARENCE-LE-HERON, CONDE-SUR-VIRE, COUTANCES, CRASVILLE, LESTRE, LITHAIRE, LES LOGES-MARCHIS, LE LOREY, LE MESNILBUS, MOBECQ, MONTAIGU-LES-BOIS, LE PLESSIS-LASTELLE, RONCEY, ROUFFIGNY, SAINT-PIERRE-D'ARTHE, SAUSSEMESNIL, SOULLES, SURVILLE, VIDOUVILLE	Remplacement coffret H61	43,3
QUETTREVILLE-SUR-SIENNE	Bouclage Quettreville	41,9
PIROU	Dépose PAC Pirou de Périers	40,8
SAINT-LOUP	Dépose 37.7 Alm - Les Brousses et Les Vignettes	39,8
SAINT-MARTIN-DES-CHAMPS	Coord voirie Rue de la 4 <sup>ème</sup> DB Américaine	39,4
SAINT-HILAIRE-DU-HAR, VIREY	Départ La Morerie - Renforcement HTA	39,1
HUDIMESNIL, SAINT-JEAN-DES-CHAMPS	Renouvellement BT "La Bidelière"	38,9
GRANVILLE	Séparation poste DP et TV Poissonnerie	38,2
TANIS	Renouvellement HTA Départ Précey d'Avranches	38,0
QUETTREVILLE-SUR-SIENNE	Renouvellement réseau BTA "Château de Montceaux"	36,3
ACQUEVILLE	PDV - Départ Vasteville de Bacchus zone 3	36,2
BAUBIGNY	Dépose 37.7 Départ Carteret de Tolmer	34,5
CONDE-SUR-VIRE	Renforcement BT Départ La Meslerie	34,4
SAINT-AMAND	OMT	33,4
LA GODEFROY	Renouvellement BT La Ménardière	32,9

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

GEFFOSSES	Renouvellement BT La Coubrunnière	31,9
BEAUVOIR, PONTORSON	Aménagement HTA Départ Mt St Michel de PS Boucey	31,5
DRAGEY-RONTHON	Renforcement Départ St Michel des Loups	31,4
BRILLEVAST, SAINT-PIERRE- EGLISE, THEVILLE	Renforcement HTA "Ferme du Gris Pré"	31,4
COUTANCES, ORVAL	Dédoublément Départ Regneville	29,4
LA COLOMBE	OMT Gouvets de Villedieu	28,7
MONTANEL	Renouvellement BT "Village Villeberge et Village Friouze"	28,6
VAUVILLE	PDV - Départ Vasteville de Bacchus zone 1	28,3
LINGREVILLE, MONTABOT	Remplacement parafoudre	27,3
MONTBRAY	Renouvellement BT "Le Ménage"	26,5
SOURDEVAL	Renouvellement HTA Départ Sourdeval	25,7
LA CROIX-AVRANCHIN	Renouvellement BT "Les Herguinières"	25,4
DONVILLE-LES-BAINS	Coord voirie "Rue de l'Hermitage"	25,0
GATTEVILLE-LE-PHARE	PDV - Antenne 3 Tocqueville de Valcanville	24,5
PONTORSON	BOUCEY : Renfort de la transformation	23,8
FERMANVILLE	Effacement Départ Fermanville de Valcanville	23,6
COUTANCES	Renforcement BT "Chemin du Roqueret"	23,5
BLOSVILLE	Renouvellement BT "Les Forges"	23,1
DONVILLE-LES-BAINS	Renouvellement BT "Rue de la Corniche"	22,8
SAINT-AUBIN-DU-PERRON	Renforcement BT "La Fauvellière - La Chenaie Mathieu"	22,6
LE VAL-SAINT-PERE	Renouvellement BT lieu-dit "Mirey" (coord HTA)	22,5
BREVANDS	Effacement 37.7 <sup>2</sup> AA bord de mer	22,3
SERVIGNY	PDV - Départ Monthuchon de Coutances zone 5	22,2
AGNEAUX, HEBECREVON, PONT- HEBERT	Renouvellement du départ HTA St Jean de Daye du PS d'Agneaux	21,9
GRANVILLE	Renforcement BT rue Couraye	21,7
GRANVILLE, SAINT-HILAIRE-DU- HARCOUET	Programme - Renouvellement tableau HTA	21,0
ANGEY	Renforcement "La Chancerie"	20,4
FERMANVILLE	Renouvellement BT RSI Antenne Nord La Bordette	20,0



## 2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Liste et description des opérations concernant ces travaux : environnement, sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers.

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2014 (en k€)
CERISY-LA-FORET	Améliorations des Terres	177,3
LE MONT-SAINT-MICHEL	Déplacement câbles 20 kV - enrochement pied des remparts	145,9
PERIERS	Passage des TR 411 et 413 au NC	102,2
ANGEY	Améliorations des Terres	102,0
SAINT-JEAN-DE-LA-RIVIERE	Déplacement ouvrage HTA "Golf des Iles"	69,6
LE CHEFRESNE	Déplacement ouvrage HTA	54,4
DIGULLEVILLE, GATHEMO	Remplacement IACM	49,1
SAINT-JEAN-DES-BAISANTS	Déplacement ouvrage "ZA Horizon"	46,6
MOON-SUR-ELLE	Mise en conformité HTA	46,0
LA HAYE-DU-PUITS	Malten OMT Poste Source "Haye du Puits"	43,9
LAULNE	Renouvellement BT lieu-dit "Plaisance"	42,8
SAINT-JEAN-DU-CORAIL, SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	Renouvellement BT "L'Hôtel Marchis"	42,7
BAUBIGNY	Renouvellement BT "Eglise"	42,3
SAINT-JEAN-DES-CHAMPS	Déplacement ouvrage HTA "Village Fontaine"	39,5
JUILLEY	Déplacement ouvrage HTA lieu-dit "Le Haut de La Lande"	38,1
BLAINVILLE-SUR-MER	Déplacement ouvrage HTA "Zone Conchylicole communale"	35,0
SAINT-JEAN-DE-DAYE	Déplacement ouvrage HTA "Rue de Ferrage"	34,1
VILLEDIEU-LES-POELES	Renouvellement cabine haute "Les Vallées"	34,1
LE MESNILLARD	Mise en conformité HTA	33,4
BUAIS, HEUSSE	Renouvellement BTA "Les Bredouets"	30,8
REMILLY-SUR-LOZON	Déplacement ouvrage HTA "Carrières Leroux"	29,8
POILLEY	Déplacement ouvrage HTA "La Faucherie"	29,2
ROMAGNY	Remplacement cabine haute "La Closerie"	26,5
MONTEBOURG	Déplacement ouvrage HTA "Lotissement communal"	26,1
PIROU	Mise en conformité HTA "Centre Equestre"	26,0
GRAIGNES-MESNIL-ANGOT	Renouvellement BTA "Maubecq"	25,8
LE LUOT, SAINTE-PIENCE	Déplacement ouvrage HTA "La Palière"	25,0
SAINT-MARTIN-DE-LANDELLES	Déplacement ouvrage HTA "EARL Mesnilait"	24,6
MONTEBOURG	Déplacement ouvrage "Carrière"	24,2
SAINT-JEAN-DES-BAISANTS	Déplacement ouvrage "Le Bourg" - groupe scolaire	23,0
GRANVILLE	Renforcement "Le Fort de Chausey"	22,5
BROUAINS	Renouvellement HTA "La Tarte Planché" proximité zone de pêche	22,4
AUVERS	Déplacement ouvrage BT "Route du Moulinet"	22,1
GRAIGNES-MESNIL-ANGOT	Mise en conformité HTA "Le Port St Pierre"	21,6
BRILLEVAST	Déplacement ouvrage HTA "Hameau Corbin"	21,4
BRAFFAIS	Déplacement ouvrage HTA "Le Champ du Pont"	20,7
SAINT-MARTIN-DES-CHAMPS	Déplacement ouvrage HTA "Résidence Les Hortensias"	20,6

## 3. Vos interlocuteurs chez ERDF

ERDF met à disposition d'une commune urbaine ou rurale, d'une ville ou d'une grande agglomération, un interlocuteur privilégié. Dans la Manche, trois Interlocuteurs Privilégiés se déplacent auprès des élus du département.

### Le Conseiller Territorial et ses fonctions

Il est l'interlocuteur privilégié à l'écoute des élus. Son rôle est de les orienter au sein de l'entreprise, discuter de leurs projets, faciliter le traitement de leurs demandes ou encore faire remonter leurs observations.

Une deuxième mission est d'informer les élus d'une situation particulière comme l'état du réseau, les besoins en élagage, le déplacement d'ouvrages, les règles d'urbanisme ou encore les programmes travaux en cours ou à venir.

Le « point conseil » situé à notre Agence ERDF de Saint Lo vous permet sur rendez-vous d'échanger sur vos projets et études.

Muni d'une tablette tactile et d'une connexion réseau, un ensemble d'informations peut être donné dans les locaux des collectivités via des applications mobiles et portables se rapprochant de celles de nos exploitants et chargés d'études.

**Vos Conseillers Territoriaux**

Direction Territoriale Manche  
ERDF  
ELECTRICITE RESEAU DISTRIBUTION FRANCE

**Les IP Dédiés :**

- Cotentin**  
Thierry TOTAIN  
06.20.85.90.54
- Centre Manche**  
Patricia FILLIATRE  
06.17.04.11.85
- Sud Manche**  
Isabelle BROUET  
06.24.46.73.92

**Les IP Missionnés :**

- Alain PARMANTIER  
06.19.57.26.16  
(CCDD & Bricquebec)
- Francois-Xavier de BOUTRAY  
06.66.58.92.05  
(CUC, Valognes & St Lô)

Cherbourg  
Coutances  
Saint-Lô  
Avranches



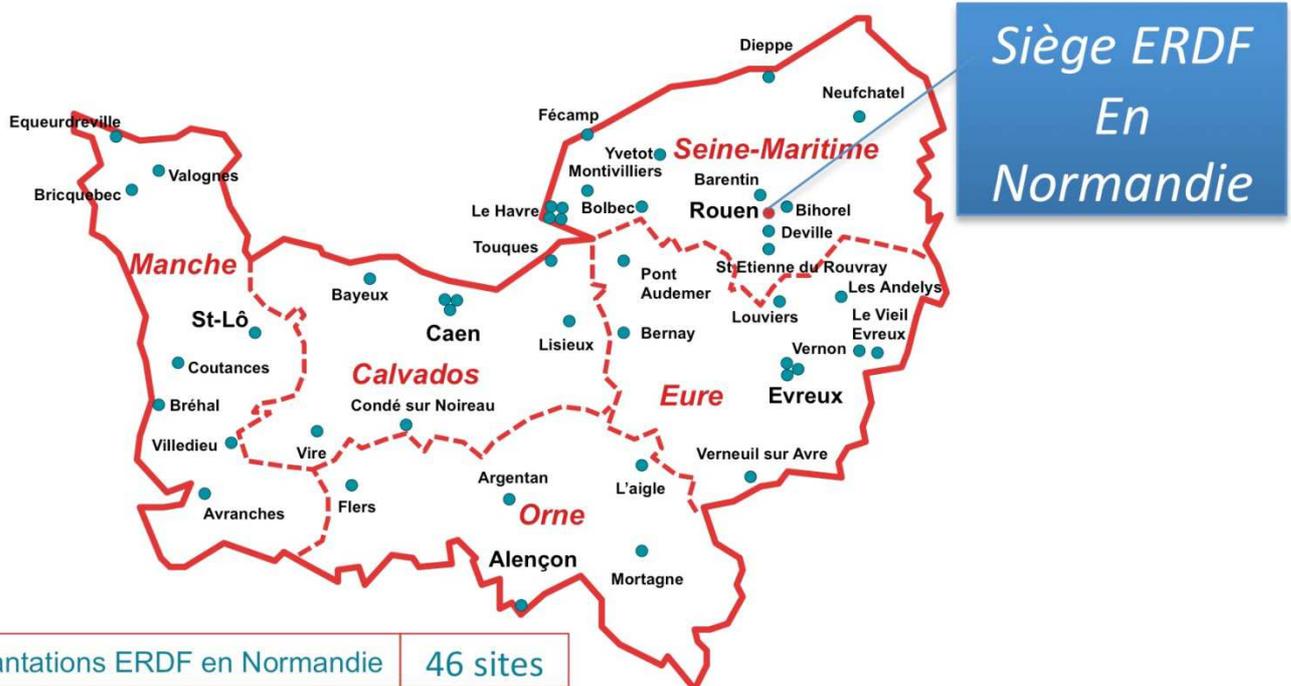
### Les autres métiers et fonctions au sein de la Direction Territoriale Manche

Pour le bon fonctionnement de la DT Manche, une personne est chargée de l'économie concession et deux personnes du suivi administratif des dossiers. Avec le Délégué Territorial, les conseiller territoriaux et le communicant, ce sont sept personnes aux services des collectivités de la Manche

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
François-Xavier de Boutray	Délégué Territorial	02 33 08 24 59 06 66 58 92 05	francois-xavier.de-boutray@erdf.fr
Isabelle Drouet	Attaché Territorial	02 33 75 40 95 06 24 46 73 92	isabelle.drouet@erdf.fr
Patricia Filliatre	Conseiller Territorial	02 33 08 24 47 06 17 04 11 85	patricia.filliatre@erdf.fr
Thierry Totain	Conseiller Territorial	02 33 08 24 35 06 20 85 90 54	thierry.totain@erdf.fr
Isabelle Grare	Appui Economie Concessionnaire	02 33 08 24 50	isabelle.grare@erdf.fr
Jean-Jacques Harivel	Agent Administratif	02 33 08 24 52	jean-jacques.harivel@erdf.fr
Marc Herauville	Agent Administratif	02 33 08 24 52	marc.herauville@erdf.fr
Alain Parmantier	Communication et Conseiller Territorial	02 33 08 24 41 06 19 57 26 16	alain.parmantier@erdf.fr

### L'organisation régionale et territoriale d'ERDF

La Direction Territoriale est un service intégré à la Direction Régionale ERDF en Normandie. Elle regroupe les deux régions administratives Basse et Haute Normandie. Les cinq départements sont dirigés par Marie-Line BASSETTE. Les Directions territoriales de Basse Normandie sont sous la direction de Denis Dugabelle.



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

## Les accueils d'ERDF

### L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h/24 et 7j/7 à l'accueil « **Dépannage Électricité** » au **09 72 67 50 50** (prix d'un appel local inclus dans les forfaits)

Un numéro confidentiel est réservé aux collectivités locales. Il est accessible 24h/24 et 7j/7 au 02 33 08 24 19

### L'accueil pour les autres demandes :

#### **Le raccordement des consommateurs**

Un plan de numérotation est mis en place, en fonction des différents profils de nos clients pour prendre en charge leurs demandes relatives, soit à un raccordement, soit à toute autre problématique hors urgence et dépannage. Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux *Numéros Cristal* ® suivants :

- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 41**
  - Les clients « Collectivités » : **09 69 32 18 11**
  - Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 42**
  - Les clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99**
  - Les clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction » : **09 69 32 18 77**
    - mail : [erdf-are-normandie@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-are-normandie@erdfdistribution.fr)
- Un portail internet pour les demandes 24h/24 7j/7 : [www.connect-racco.erdfdistribution.fr](http://www.connect-racco.erdfdistribution.fr)

#### **Le raccordement des installations de production**

Les clients « Producteurs » : **09 69 32 18 00**

cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité. Le client est invité à contacter directement son acheteur.

- Mail pour les producteurs moins de 36 kVA : [erdf-areprod-inf36-normandie@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-areprod-inf36-normandie@erdfdistribution.fr)
- Mail pour les producteurs plus de 36 kVA : [erdf-areprod-sup36-mmn@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-areprod-sup36-mmn@erdfdistribution.fr)

#### **Le branchement des manifestations festives**

- Les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**

#### **Le service DT/DICT : [www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr)**

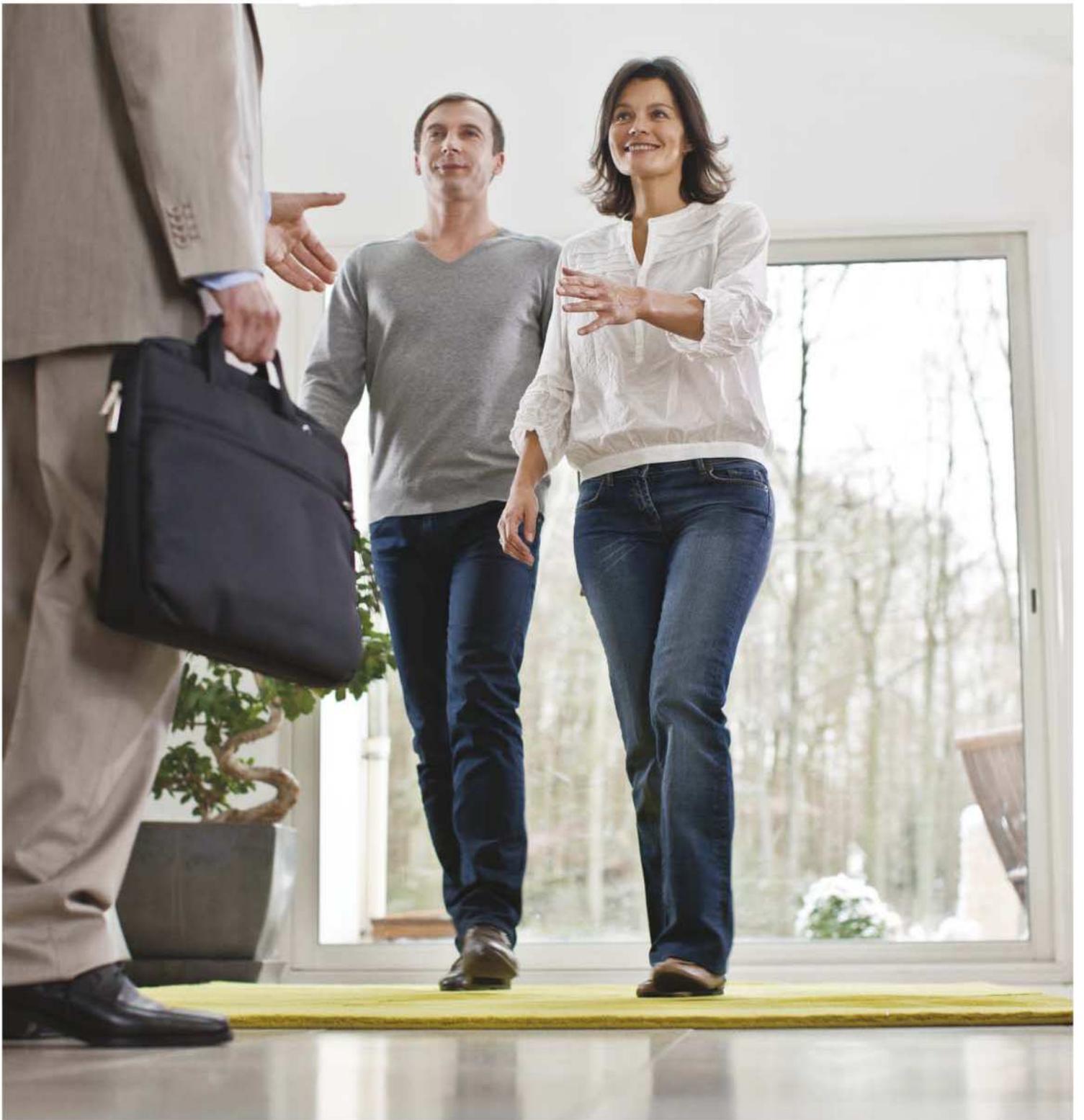
Ce service concerne l'envoi des demandes de travaux et des déclarations d'intention de commencement de travaux dans le cadre de la consultation des concessionnaires de réseaux. Le formulaire Cerfa n°14434\*01 doit être joint à la demande.

#### **Le suivi des dossiers et études : [www.e-plans.fr](http://www.e-plans.fr)**

ERDF a lancé une plate-forme d'échange de plans, [www.e-plans.fr](http://www.e-plans.fr), qui permet de recevoir les documents et plans nécessaires à la construction des ouvrages des réseaux de distribution publique d'électricité basse et haute tension et d'enregistrer les avis rendus. Ce service optionnel est gratuit. Il est proposé, à l'ensemble des communes.

#### **L'accueil des fournisseurs d'électricité**

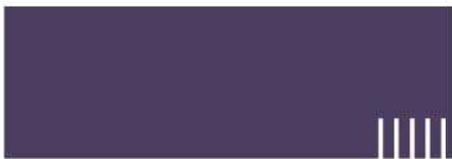
Il est assuré par l'« **Accueil Acheminement Électricité** » qui traite les demandes des fournisseurs relatives à l'acheminement ; ces demandes sont effectuées dans le cadre de la mise en œuvre des contrats passés entre ERDF et chacun des fournisseurs.



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



<b>B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service .....</b>	<b>84</b>
B.1.1 Les faits marquants.....	84
B.1.2 Les chiffres clés .....	90
B.1.3 Le développement régional.....	92
<b>B.2 Les évolutions législatives et réglementaires.....</b>	<b>98</b>
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente.....	98
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 1 <sup>er</sup> novembre 2014 .....	100
B.2.3 Le nouveau modèle de construction tarifaire.....	102
B.2.4 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Bleu.....	104
B.2.5 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) en 2014.....	105
<b>B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF.....</b>	<b>107</b>
B.3.1 Les 9 engagements EDF & MOI pour les clients « Particuliers » .....	107
B.3.2 Un dispositif multicanal pour une relation client à la carte.....	111
B.3.3 La performance, une priorité pour EDF.....	115
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF .....</b>	<b>127</b>
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis .....	129
B.4.2 Une organisation adaptée .....	131
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux.....	134
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat.....	135
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	136



## B.1 Votre concessionnaire EDF à votre service

### B.1.1 Les faits marquants

Sur votre territoire...



**ECO ÉNERGIES MANCHE**

Depuis 2008, avec le programme Éco Énergies Manche, EDF accompagne la Manche (50) pour faire de ce département un territoire d'excellence dans la maîtrise de la consommation d'énergies et des émissions de CO<sub>2</sub> en aidant particuliers, agriculteurs, bailleurs sociaux et collectivités territoriales à s'engager durablement dans l'éco-rénovation.

#### EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

##### → Eco-rénovation du patrimoine



- Plus de 31 500 opérations aidées par EDF :
  - 17 000 maisons de particuliers,
  - 14 300 logements sociaux,
  - 132 collectivités (bâtiments éclairage public...)
- Un chiffre d'affaires de 161 M€ apporté aux 85 entreprises locales partenaires du programme qui a permis la création de 440 emplois de main d'œuvre qualifiée\*

\*Non filtré du chiffre indépendant, incluant l'installation et de Coprozone Fotovoltaïque

##### → Accompagnement des exploitations agricoles



- Un total de 350 pré-refroidisseurs de lait installés chez les producteurs laitiers :
- 150 000 € d'aides d'EDF,
- 264 tonnes de CO<sub>2</sub>/an évitées,
- 1,5 millions de kWh/an d'électricité économisés.



#### PRÉVENTION DE LA PRÉCARITÉ ET SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

##### → Présence renforcée auprès des acteurs de la solidarité



- 19 réunions avec les acteurs de la solidarité en 2014,
- Contribution active à la création d'une structure de médiation au sein d'Astres Services,

- 1 538 familles bénéficiaires des dispositifs solidarité énergie :
  - 220 réunions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Énergie (dont 30 en 2014),
  - 3 979 personnes sensibilisées,
  - 855 kits économies d'énergie remis aux familles.

##### → Semaine de l'énergie à Équeurdreville-Hainneville



- Ateliers de sensibilisation pour les enfants avec l'animation pédagogique et ludique « Super éco-môme »,

- Présentation aux élus de l'accompagnement mis en place par EDF ainsi que le cadre et l'actualité réglementaires de la lutte contre la précarité énergétique,
- Spectacle unique et novateur sur les éco-gestes les « Survoltés » de la compagnie Zygomatic,
- Exposition tous publics « Au fil des économies ».

400 personnes sensibilisées aux économies d'énergie dont 200 enfants entre 9 et 11 ans grâce à l'animation « Super éco-môme ».

## Au plan national ...

### **Modification du décret relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, dit décret « impayés »**

Le décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifie le décret d'origine (décret n° 2008-780 du 13 août 2008) afin de tenir compte des évolutions apportées par la loi Brottes qui, pour mémoire, étend à l'ensemble des consommateurs domestiques le dispositif de la « trêve hivernale », durant laquelle les fournisseurs d'énergie ne peuvent procéder à l'interruption de la fourniture.

Le nouveau décret précise les conditions dans lesquelles les fournisseurs d'électricité peuvent, néanmoins, procéder à une réduction de puissance. Cette réduction ne peut toutefois pas être appliquée aux consommateurs bénéficiant du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Le nouveau décret prévoit, par ailleurs, que les fournisseurs d'énergie doivent informer leurs clients en situation d'impayés de l'existence de la « trêve hivernale ». Il précise en outre, les informations que les fournisseurs doivent transmettre chaque trimestre à la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et au Médiateur National de l'Énergie (MNE) sur les coupures opérées.

**Le 12 mars 2014** a eu lieu la remise des « **Trophées énergie solidaire** », un challenge organisé par EDF et l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS). Cette initiative récompense 3 projets innovants, portés par les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), pour lutter contre la précarité énergétique.

Pour aider les personnes démunies à trouver des solutions à leurs difficultés, l'UNCCAS et EDF se sont alliées. Le partenariat associe les compétences d'EDF en matière de prévention de la précarité énergétique et l'expertise de l'UNCCAS dans l'accompagnement des populations. De ce partenariat sont nés les « Trophées énergie solidaire ». Un challenge qui valorise les actions locales des CCAS en matière d'accompagnement des ménages en difficulté de paiement et de sensibilisation aux économies d'énergie.

### **La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation :**

Après un long examen parlementaire et une censure partielle par le Conseil constitutionnel, la loi Consommation a été publiée au Journal Officiel du 18 mars 2014.

Parmi les dispositions les plus notables pour EDF :

- La mise en œuvre d'une action de groupe qui permet à des consommateurs ayant subi un même préjudice - à l'occasion de la vente d'un bien ou de la fourniture de services ou en cas de pratiques anticoncurrentielles - d'en obtenir réparation auprès du professionnel concerné.
- L'allongement du délai de rétractation de 7 à 14 jours (mettant ainsi le droit français en conformité avec le droit communautaire).
- Le renforcement de la lutte contre les clauses abusives. Dès lors qu'une clause est déclarée abusive par un juge, cette clause doit non seulement disparaître du contrat en cause mais également de tous les contrats du professionnel comportant la même clause, avec la charge pour le professionnel d'en informer ses clients.



- L'accompagnement de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV): les fournisseurs ont l'obligation d'informer par courrier les clients « Professionnels » de la disparition prochaine de leur contrat aux TRV. Les clients qui n'auront pas su anticiper la fin des TRV seront « basculés » vers une offre transitoire du fournisseur historique pour une durée de 6 mois.
- La suppression de frais facturés par les fournisseurs d'énergie en cas de rejet de paiement pour les clients bénéficiant des tarifs sociaux.
- La gratuité du paiement en espèces.
- La dérogation à l'obligation de signature des contrats de fourniture d'énergie, pour les clients qui emménagent et souhaitent l'exécution de leur contrat conclu à distance, commence avant la fin du délai de rétractation.
- L'encadrement du démarchage téléphonique avec interdiction pour les professionnels de démarcher tout client inscrit sur la liste d'opposition. Cette disposition devrait entrer en vigueur dans le courant de l'année 2015.

**Arrêté du 28 juillet 2014 modifiant l'arrêté du 26 juillet 2013 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité.** Cet arrêté annule la hausse tarifaire de 5 % prévue au 01/08/14.

La CRE donne un avis favorable sur les évolutions proposées hors rattrapage pour les Tarifs Bleus et Jaunes dans le cadre de la méthode de tarification par empilement. Elle prend acte du rattrapage tarifaire envisagé sur les Tarifs Bleu « Résidentiel » et Jaune et rappelle la nécessité de couvrir la totalité du rattrapage.

**Délibération du 24 septembre 2014 de la CRE portant avis positif sur le projet de décret modifiant le décret n° 2009-975 du 12 août 2009 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité.**

**Le 6 octobre 2014, à Paris, a eu lieu la 7<sup>e</sup> cérémonie annuelle de remise des Palmes de la Relation Client sur le thème de la « Révolution Client ». Une soirée au cours de laquelle EDF a été récompensé pour les engagements « EDF & MOI ».**

Chaque année, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) distingue les acteurs les plus performants et les initiatives les plus innovantes de la Relation Client en France. Lors de cette édition 2014, EDF a reçu la Palme « Coup de cœur » du Jury qui récompense les engagements « EDF & MOI », pour leur caractère innovant et leur portée, puisqu'ils s'adressent à 26 millions de clients.

Les engagements « EDF & MOI » traduisent la volonté d'EDF d'améliorer en continu la qualité de sa Relation Client, par une proximité et un dialogue renforcés.

**La CRE a publié sa délibération du 9 octobre 2013 portant proposition relative aux charges de service public de l'électricité et à la contribution unitaire pour 2014.**

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) 2014 doit permettre de financer les charges prévisionnelles au titre de l'année 2014 (6,2 Md€) et un montant qui correspond pour l'essentiel à la régularisation des charges et au défaut de recouvrement d'EDF (2,2 Md€), soit au total 8,4 Md€.

La CSPE 2014 nécessaire pour les financer s'élève à 22,5 €/MWh.

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

**Publication du décret n° 2014-1250 du 28 octobre 2014 modifiant le décret n° 2009-975 du 12 août 2009 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité, ainsi que la délibération, déjà connue, du 24 septembre 2014 de la CRE à son propos.**

Ce décret, qui avait reçu un avis favorable du Conseil Supérieur de l'Énergie (CSE) dans sa séance du 10 juillet dernier, modifie le décret du 12 août 2009 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité et met en œuvre, conformément à l'article L. 337-6 du Code de l'énergie, la méthode de construction des tarifs par empilement. La méthode retenue additionne le coût de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique, le coût du complément d'approvisionnement, qui inclut la garantie de capacité, les coûts d'acheminement de l'électricité, les coûts de commercialisation ainsi que la rémunération normale de l'activité de fourniture.

**Délibération du 30 octobre 2014 de la CRE portant avis sur le projet d'arrêté relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité.**

La CRE donne un avis favorable sur les évolutions proposées hors rattrapage pour les Tarifs Bleus et Jaunes dans le cadre de la méthode de tarification par empilement. Elle prend acte du rattrapage tarifaire envisagé sur les Tarifs Bleu « Résidentiel » et Jaune et rappelle la nécessité de couvrir la totalité du rattrapage.

**Évolution des tarifs de l'électricité au 1<sup>er</sup> novembre 2014 : le JORF du 31 octobre a publié l'arrêté du 30 octobre 2014 relatif aux Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité, ainsi que la délibération portant avis de la CRE sur ce texte, datée du 30 octobre.**

Ce texte, qui avait reçu un avis favorable du CSE dans sa séance du 28 octobre, met en œuvre, pour la première fois, la méthode de construction des tarifs par empilement prévue par le décret du 28 octobre 2014.

Ce mouvement tarifaire se traduit par des évolutions différenciées par couleur tarifaire.

Ce mouvement tarifaire fait suite à l'annulation du mouvement initialement prévu en août 2014 et à la décision du Gouvernement de modifier les principes de calcul de ces Tarifs Réglementés de Vente.

**Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité pour les puissances de plus de 36 kVA (Jaune et Vert) disparaîtront le 31/12/2015, conformément à la loi NOME et au Code de l'Énergie.**

**Publication du décret du 27 novembre 2014 nommant Jean-Bernard Lévy Président-directeur général d'Électricité de France.**



## Les évènements et enjeux pour 2015 Au plan national ...

### Le prix de l'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique (ARENH) n'augmentera pas au 1er janvier 2015.

Le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, et le ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, complètent la réforme des tarifs de l'électricité.

Après le décret du 29 octobre, fixant la nouvelle méthode de calcul, et l'arrêté du 1<sup>er</sup> novembre, fixant le niveau des tarifs de l'électricité, le Gouvernement s'apprête maintenant à réformer le prix auquel est commercialisée l'électricité nucléaire (ARENH). EDF a en effet l'obligation de céder l'électricité nucléaire à un prix régulé par l'État, calculé de façon transparente pour que tous les consommateurs bénéficient de la compétitivité du parc nucléaire historique, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

Cette nouvelle méthode a déjà été examinée par le Conseil supérieur de l'énergie (CSE), la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), l'Autorité de la concurrence et le Conseil d'État. Le projet de décret a été transmis début juillet à la Commission européenne qui poursuit actuellement son examen du texte.

En attendant la fin de ces travaux et afin de préserver le pouvoir d'achat des français, le Gouvernement a décidé de maintenir le prix de l'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique (ARENH) à son prix actuel, c'est-à-dire 42 € par mégawattheure.

Cette décision donne de la visibilité à tous les fournisseurs d'électricité, ainsi qu'aux industriels concernés.

Cette décision conduit aussi à reporter au 1<sup>er</sup> juillet 2015 la réévaluation du prix de l'ARENH, qui était initialement prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2015. L'évolution sera proposée par la CRE et arrêtée par le Gouvernement. Sur la base des informations disponibles aujourd'hui, la CRE a estimé à environ + 2 €/MWh l'évolution nécessaire du prix de l'ARENH en 2015.

### Projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République

Ce projet de loi constitue le troisième volet de la réforme des territoires souhaitée par le Président de la République, après la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles et la loi relative à la délimitation des régions. Il a pour objet de proposer une nouvelle organisation territoriale de la République en substituant à la clause de compétence générale « des compétences précises confiées par la loi à un niveau de collectivité ». Le Sénat a entamé la discussion générale sur ce projet de loi le **16 décembre 2014** et a voté le texte en première lecture le **27 janvier 2015**. La première lecture à l'Assemblée nationale s'est achevée avec un vote intervenu le **10 mars 2015**.

### Projet de loi relatif à la transition énergétique et à la croissance verte (TECV)

Après son adoption en première lecture par l'Assemblée nationale, le 14 octobre 2014, le projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte a été examiné par le Sénat ; la discussion au Sénat s'est conclue par un vote le **3 mars 2015**. La deuxième lecture du projet de loi a été engagée au printemps.

Par ailleurs, à la suite de l'appel à projet lancé par le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, 528 collectivités ont exprimé le souhait de s'engager dans la transition énergétique pour la croissance verte. Le **9 février 2015**, a été rendue publique la liste des 212 collectivités dont les projets ont été retenus au titre des « territoires à énergie positive pour la croissance verte ».

### Régularisation tarifaire des Tarifs Réglementés de Vente :

La régularisation tarifaire est issue d'un arrêté ministériel publié au Journal Officiel le 31 juillet 2014 qu'EDF se doit d'appliquer.

#### Historique de la décision

1. En juillet 2012, les pouvoirs publics ont fait évoluer **les Tarifs Réglementés de Vente (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**.
2. Le 11 avril 2014, le Conseil d'Etat 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.
3. En application de la décision du Conseil d'Etat, les pouvoirs publics ont alors décidé une augmentation **supplémentaire et rétroactive** de 5 % HT en moyenne pour les clients au Tarif Bleu, pour la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013. Un arrêté ministériel a été publié au Journal Officiel le 31 juillet 2014, suivant l'avis favorable émis par la CRE en juillet 2014. Celui-ci s'applique aux clients qui avaient un contrat au Tarif Bleu durant cette période.

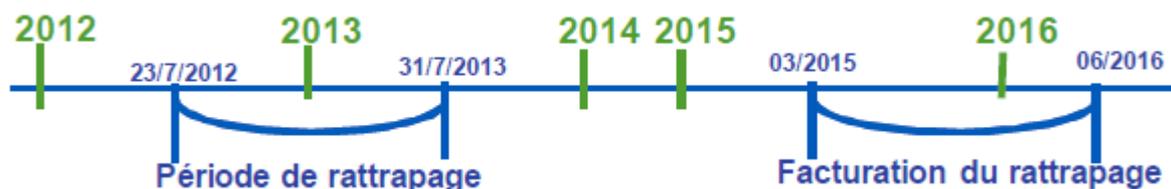
# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

EDF est donc **dans l'obligation** d'appliquer une régularisation tarifaire à tous les clients concernés.

Cette régularisation est :

- calculée en fonction de l'**abonnement** et de la **consommation de chaque client** sur la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013,
- échelonnée entre **mars 2015 et juin 2016**

La régularisation n'a pas pu s'appliquer plus tôt en raison de la **durée du recours devant le Conseil d'Etat**, mais aussi du temps nécessaire à EDF pour le développement d'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.



**En tant que concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)** (Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert) et raccordés au réseau de distribution de la concession.

Rappelons que les TRV applicables 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.

**Le choix est aujourd'hui ouvert à tous les clients :**

- de rester ou de retourner (dans certaines conditions décrites ci-après) aux tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics,
- ou d'exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec un fournisseur d'électricité.

## Tarif Réglementé de Vente (TRV)

<p><b>Part fourniture</b></p> <p>Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente.</p> <p>A ce jour, elle s'obtient par différence entre le Tarif Réglementé de Vente (TRV) et le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).</p>	+	<p><b>Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE)</b></p> <p>Il est fixé par décision ministérielle sur proposition de la CRE.</p> <p>Il est indépendant des fournisseurs mais dépend de la catégorie de clients.</p> <p>Il est acquitté par le client à son fournisseur, qui le reverse au gestionnaire de réseau.</p>
---	---	---

**Le client règle tous les éléments de la facture au fournisseur d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente.**



## B.1.2 Les chiffres clés

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

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Nombre de clients*	211 286	210 742	-0,3%
Énergie vendue (en kWh)	2 069 136 889	1 891 811 456	-8,6%
Recettes (en €)	185 738 295	174 548 251	-6,0%

\*nombre de clients = nombre de contrats = 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 signalées ci-dessous s'entendent hors taxes et incluent le paiement de la fourniture d'énergie et son acheminement par le distributeur.

On note cette année une baisse significative de la consommation d'électricité sur la concession. L'année 2014 s'est en effet caractérisée par un hiver particulièrement doux, avec des températures sur la saison d'hiver supérieures d'environ 2°C à la normale. Sur la période 1900-2014, l'hiver 2014 se place au deuxième rang des hivers les plus doux, derrière celui de 1989-1990, contribuant à la baisse des consommations d'électricité en hiver sur la concession par rapport à l'exercice précédent. Corrigée de l'impact des aléas climatiques, la consommation en France a été stable entre 2013 et 2014 (source : bilan financier EDF).

Tarif Bleu	Concession		Variation (en %)
	2013	2014	
Nombre de clients	209 185	208 632	-0,3%
Énergie vendue (en kWh)	1 498 279 271	1 333 335 645	-11,0%
Recettes (en €)	142 310 873	131 972 772	-7,3%

Tarif Bleu	Concession 2014	
	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Option Base	81 878	292 637 307
HP/HC	115 784	932 966 535
EJP/TEMPO	7 504	88 838 358

Nb : les données sont hors Eclairage Public

Tarif Bleu (clients résidentiels)	Concession 2014			
	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	Total
Puissance souscrite 3 kVA	8 634	0	0	8 634
6 kVA	42 606	37 959	0	80 565
9 kVA	12 001	49 921	1 278	63 200
12 kVA et plus	5 262	19 542	4 092	28 896

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

Tarif Jaune	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de clients	1 613	1 640	1,7%
Énergie vendue (en kWh)	207 716 989	203 191 757	-2,2%
Recettes (en €)	18 094 262	18 310 842	1,2%

Tarif Jaune	Concession	
	2014	2014
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Base	1 492	176 111 014
EJP	148	27 080 743

Tarif Vert	2013	Concession	
		2014	Variation (en %)
Nombre de clients	488	470	-3,7%
Énergie vendue (en kWh)	363 140 629	355 284 054	-2,2%
Recettes (en €)	25 333 159	24 264 637	-4,2%

Tarif Vert	Concession	
	2014	2014
Option	Nombre de clients	Énergie vendue (en kWh)
Base	435	300 779 225
EJP	35	54 504 829



## B.1.3 Le développement régional

### L'accompagnement des projets de territoire

#### 1 - La lutte contre la précarité énergétique, une priorité EDF en région Basse-Normandie :

##### Conseiller et accompagner les clients en situation de précarité énergétique :

EDF organise régulièrement sur l'ensemble du territoire des réunions de sensibilisation autour de la maîtrise de l'énergie.

**Dans l'Ouest, en 2014, 300 actions de sensibilisation ont permis d'accompagner plus de 6 700 familles.**



**Cette année, c'est à Liffré (35) que EDF Solidarité a réuni le 3 juin 2014 l'ensemble des 12 structures de médiation sociale partenaires de l'Ouest** afin d'échanger sur les dossiers d'actualité et les bonnes pratiques à partager.

Outre les PIMMS (Points Information Médiation Multi Services) de Rennes, Caen, Lorient, Brest et Quimper et le GLEAM (Groupement Local d'Employeurs d'Agents de Médiation) de Laval, de nouveaux partenaires étaient présents.

En effet, depuis quelques mois, l'association Astre Services de Cherbourg et les Régies de Quartiers de Saumur, Angers, Flers, Alençon et St Brieuc font partie de notre réseau de proximité.

Le maillage local est donc de plus en plus fin et correspond à la volonté d'EDF d'affirmer sa présence et sa proximité auprès des publics fragiles.



## Aider au paiement en agissant sur le coût de l'énergie :

Pour répondre aux situations de précarité énergétique, les pouvoirs publics ont instauré des tarifs sociaux de l'énergie (TSE). Il s'agit du Tarif de Première nécessité pour l'électricité (TPN) depuis 2005 et du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) depuis 2008.

Ces tarifs destinés aux clients les plus fragiles, ont bénéficié **en 2014 à 50 000 clients d'EDF en Basse-Normandie pour le TPN et 2 000 clients d'EDF en Basse-Normandie pour le TSS.**

**EDF est également le premier contributeur en Basse-Normandie** après les collectivités des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), **avec en 2014, 525 000 euros de contribution.**

**3 500 familles ont pu bénéficier du FSL en Basse-Normandie.**

## Contribuer à la rénovation de l'habitat :

**EDF est engagée auprès des bailleurs sociaux.** L'offre Montant de Charges, élaborée en partenariat avec les bailleurs sociaux, améliore la performance thermique du parc locatif social tout en réduisant les charges énergétiques. EDF Collectivités intervient tout au long du projet de rénovation, en conseillant sur les opérations et équipements à réaliser (isolation, ouvrants, systèmes énergétiques, chaudières, ...) et en réalisant en continu et à la fin du chantier un contrôle qualité.

**Dans l'Ouest, en 2014, EDF a participé à la rénovation de plus de 18 500 logements sociaux, dans le cadre de cette offre.**

**EDF est également engagée dans le programme de rénovation « Habiter Mieux » :**

EDF s'est engagée en septembre 2011 auprès de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) dans le cadre du programme « Habiter Mieux » et **s'implique dans les Contrats Locaux d'Engagement (CLE).**

**En région Basse-Normandie en 2014, la contribution financière d'EDF a été de 1 200 000 euros qui ont permis de rénover 1 400 logements individuels.**



## 2 - Les Boutiques EDF ont du Cœur en Région Basse-Normandie :

A l'approche de l'hiver 2014, EDF a renforcé son engagement en matière de solidarité dans l'Ouest, et signé une convention de partenariat avec les Restos du Cœur. L'opération « Les Boutiques EDF ont du Cœur » qui s'est déroulée au mois de novembre en **Basse-Normandie a permis de collecter 400 jouets et près d'un millier de vêtements au profit de l'association. Un soutien financier d'une valeur de 2000 euros a également été remis par EDF** à la représentante Basse-Normandie, **Martine PREVOST**, Présidente des Restos du Cœur du Calvados à Caen le 9 décembre.



*Martine PREVOST et Jean-François MORLAY, en présence de François HERY, président des Restos du Cœur de la Manche, ainsi que de l'équipe solidarité d'EDF et du personnel de la boutique EDF de Caen lors de la remise de jouets*

### Une opération de solidarité réussie pour les Restos du Cœur

30 ans après la création des Restos du Cœur par Coluche, le nombre de personnes qui frappe chaque année à la porte de l'association ne cesse de croître. « **Nous devons redoubler d'imagination pour venir en aide aux plus démunis. Les opérations que nous menons à bien avec des partenaires tels qu'EDF, nous sont d'une grande aide en termes de soutien à ces personnes, surtout à l'approche des fêtes de fin d'année** », a souligné Martine PREVOST.

### Un partenariat dans la durée en faveur de la solidarité

« **Nous remercions tous nos clients et salariés pour leur contribution et générosité. L'opération Les Boutiques EDF ont du Cœur s'est révélée être très encourageante** », a indiqué Jean-François MORLAY, directeur développement territorial EDF, en rappelant que les salariés bénévoles d'EDF se joindraient aux bénévoles des Restos du Cœur lors de la grande collecte de denrées alimentaires organisée par l'association les 6 et 7 mars 2015. « **Cette action s'inscrit dans les valeurs de service public et de solidarité du Groupe EDF** » et elle sera l'occasion, pour le personnel, de « **prêter à nouveau main forte aux Restos, cette fois, en s'immergeant dans le quotidien des bénévoles de l'association de Coluche** ».

## LA SOLIDARITÉ

### AU CŒUR DE NOS ACTIONS

#### CHIFFRES CLÉS 2014 DANS LA MANCHE

**145 000 €**

de contribution au Fonds Solidarité  
Logement (FSL)

**925**

familles sensibilisées aux économies  
d'énergie et aux tarifs sociaux

**900**

clients EDF accompagnés dans le cadre  
du Fonds Solidarité Logement

**599 500 €**

de contribution financière au programme  
de rénovation Habiter Mieux

**16 500**

clients EDF bénéficiaires du Tarif de  
Première Nécessité (TPN) au 01/01/2015

**545**

rénovations Habiter Mieux engagées

**650**

clients EDF bénéficiaires du Tarif Spécial  
de Solidarité Gaz Naturel (TSS) au  
01/01/2015

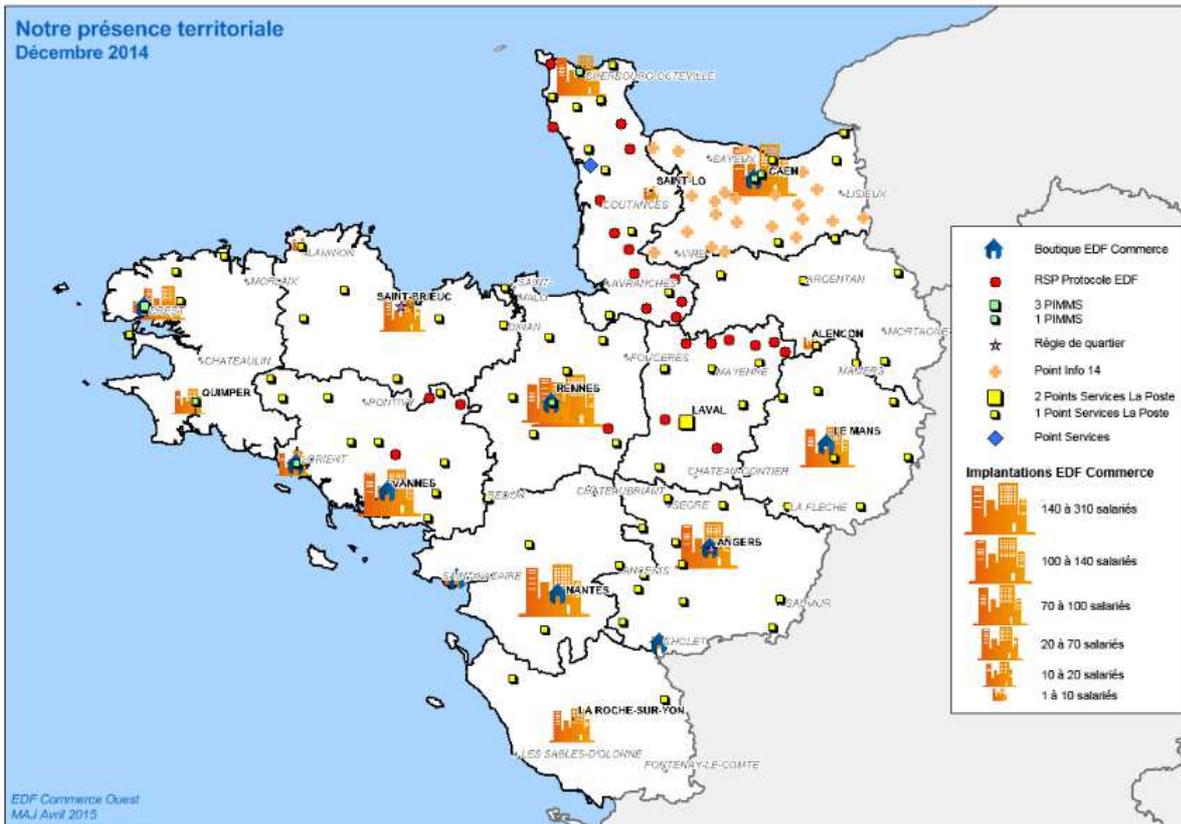


- 1 Création d'une **structure de médiation sociale départementale** amie des PIMMS par Astre Services dont le siège est à **Cherbourg**
- 2 **Formation** auprès des bénévoles du secours catholique du département sur le thème de «**Connaître et travailler avec EDF solidarité**» : Cherbourg, Saint-Lô et Barenton
- 3 **Convention** avec le CCAS Flamanville : accompagnement de 10 familles pour réduire les factures d'énergie
- 4 **Semaine efficacité énergétique** dans le cadre du programme Eco Energies Manche à Équeurdreville : exposition, réunions d'information pour les jeunes et les adultes et représentation «Les survoltés» par la troupe de théâtre les Zygomatics
- 5 Participation à des **forums logement / énergie** : Saint-Lô, Coutances



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

## Les implantations d'EDF Commerce en Région Ouest (Basse-Normandie, Bretagne, Pays de la Loire)



### Le Centre de la Relation Clients des Particuliers, situé 76 bis boulevard Mendès-France à Cherbourg-Octeville avec 76 collaborateurs est labélisé RSE.

Ce label, décerné par l'Association pour la promotion et le développement du Label Responsabilité Sociale de la relation client (ALRS), récompense les meilleures pratiques socialement responsables.





## B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

### B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente

#### La fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité : quels sont les contrats concernés ?

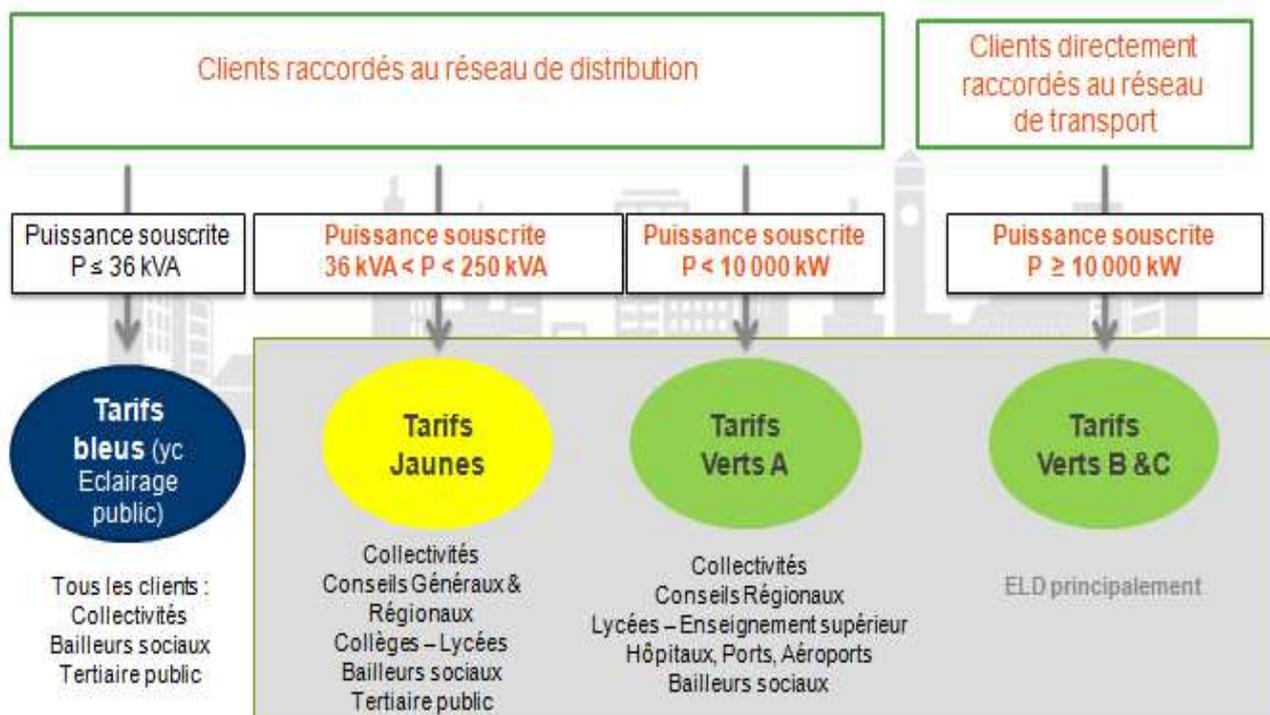
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus réglementés (puissance souscrite  $\leq 36$  kVA : particuliers, petits professionnels et éclairage public) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA (Jaune et Vert).

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des TRV d'électricité pour tous les contrats de fourniture supérieurs à 36 kVA de puissance (Jaune et Vert) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

À partir de cette date, les collectivités territoriales concernées devront avoir remplacé ces contrats de fourniture au tarif régulé par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs d'énergie en concurrence.

Les collectivités territoriales ont jusqu'à la fin de l'année 2015 pour choisir leur fournisseur dans le cadre d'une procédure d'appel d'offre.

#### Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?



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

## Réversibilité

La loi NOME redéfinit les règles de la réversibilité c'est-à-dire la possibilité de retour aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'un site passé aux offres de marché :

	Possibilité de bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
<b>PS ≤ 36 kVA<sup>4</sup></b>	Offres de marché ou TRV au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
<b>PS &gt; 36 kVA</b>		
<b>Jusqu'à fin 2015</b>	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou TRV au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
<b>À partir du 01/01/2016</b>	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

## Pour rappel : Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

La loi NOME a transposé la directive 2003/96/CE du 27 octobre 2003 visant à harmoniser la fiscalité européenne. Les taxes sur l'électricité sont proportionnelles à la quantité d'électricité consommée et non plus au montant de la facture. Trois nouvelles taxes sur la consommation finale d'électricité ont été mises en place au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

### Deux taxes instituées au profit des collectivités territoriales en remplacement des anciennes taxes locales sur l'électricité :

- la Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE), dont le produit est reversé aux communes, ou selon le cas, au profit des groupements qui leur sont substitués au titre de leur compétence d'autorité organisatrice de la distribution publique d'électricité, tels que les communautés de communes, les communautés d'agglomération, les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), les syndicats d'énergie ou les départements.
- la Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité (TDCFE) dont le produit est reversé aux départements ;

Ces deux taxes s'appliquent aux consommations sous une puissance inférieure ou égale à 250 kVA.

Une taxe instituée au profit de l'État :

- la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) dont le produit est reversé au Douanes s'applique aux consommations sous une puissance strictement supérieure à 250 kVA.

Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des « Taxe Communale et Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité » (coefficient multiplicateur, tarifs) ainsi que les bénéficiaires auxquels les fournisseurs doivent reverser la Taxe Communale sont disponibles sur le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr).

<sup>4</sup> PS : Puissance souscrite



## B.2.2 Le mouvement tarifaire du 1<sup>er</sup> novembre 2014

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1<sup>er</sup> novembre 2014 en vertu de l'arrêté tarifaire publié au Journal Officiel le 31 octobre 2014 :

- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus résidentiels,
- - 0,7 % en moyenne pour les Tarifs Bleus non résidentiels,
- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Jaunes,
- 3,7 % en moyenne pour les Tarifs Verts.

Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la nouvelle méthode de construction des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité (TRV) définie dans le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014. Cette méthode dite « par empilement » se base sur le prix de l'ARENH (prix d'Accès Régulé à l'Électricité Nucléaire Historique) et sur les prix du marché de gros de l'électricité.

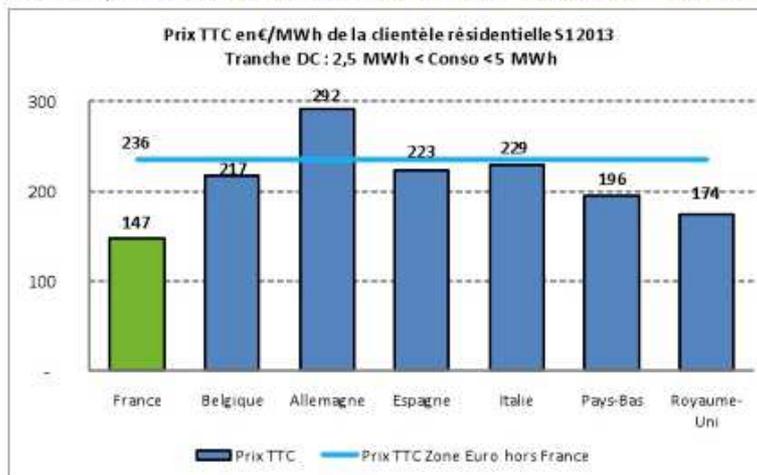
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1<sup>er</sup> août 2014 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité RTE.

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 :

- L'évolution moyenne sur la facture est de 2,5 % HT, soit 1,9 % TTC en moyenne qui représente 1,2 € TTC par mois en moyenne pour les clients particuliers au Tarif Bleu.
- L'évolution moyenne sur la facture est de - 0,7 % HT, soit - 0,5 % HTVA, soit une baisse moyenne de 0,6 € HTVA par mois pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu.
- A noter que l'évolution sur l'option Éclairage public est une hausse de 5,0 % HT soit 3,6 % HTVA, représentant 3,5 € HTVA/mois par site.
- L'évolution moyenne sur la facture est de 2,5 % HT, soit 2,0 % HTVA pour un client au Tarif Jaune (Entreprise ou Collectivité).
- L'évolution moyenne sur la facture est de 3,7 % HT, soit 2,9 % HTVA pour un client au Tarif Vert (Entreprise ou Collectivité).

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel consommant 4.96 MWh par an estimée à partir de la publication de prix Eurostat S1 2013 :  $147 \text{ €/MWh} \times 4.96 \text{ MWh} = 729 \text{ € TTC / an}$ .



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013.

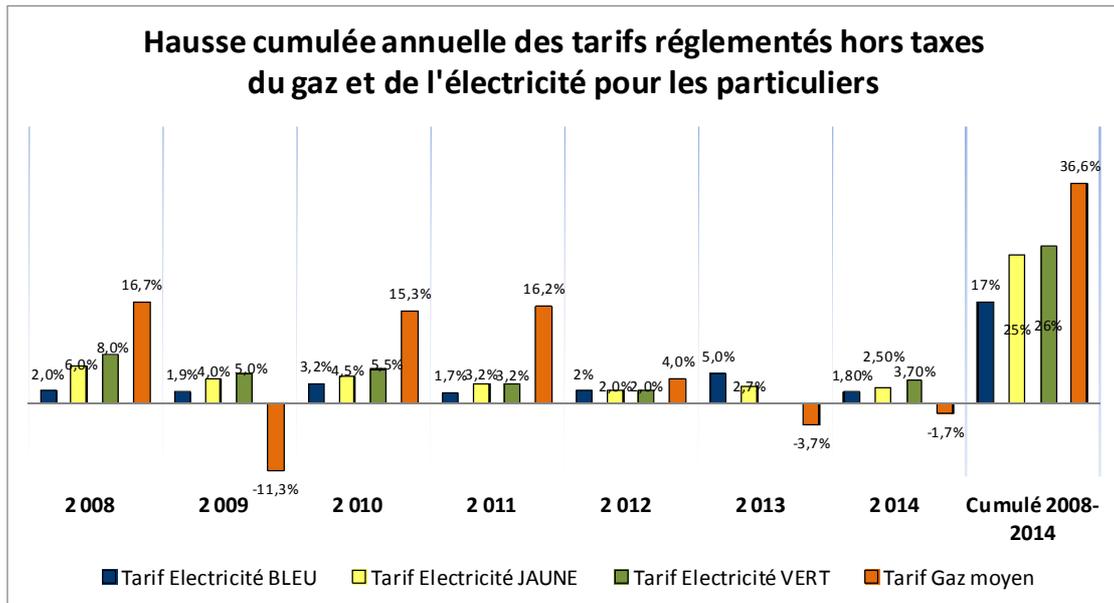
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

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

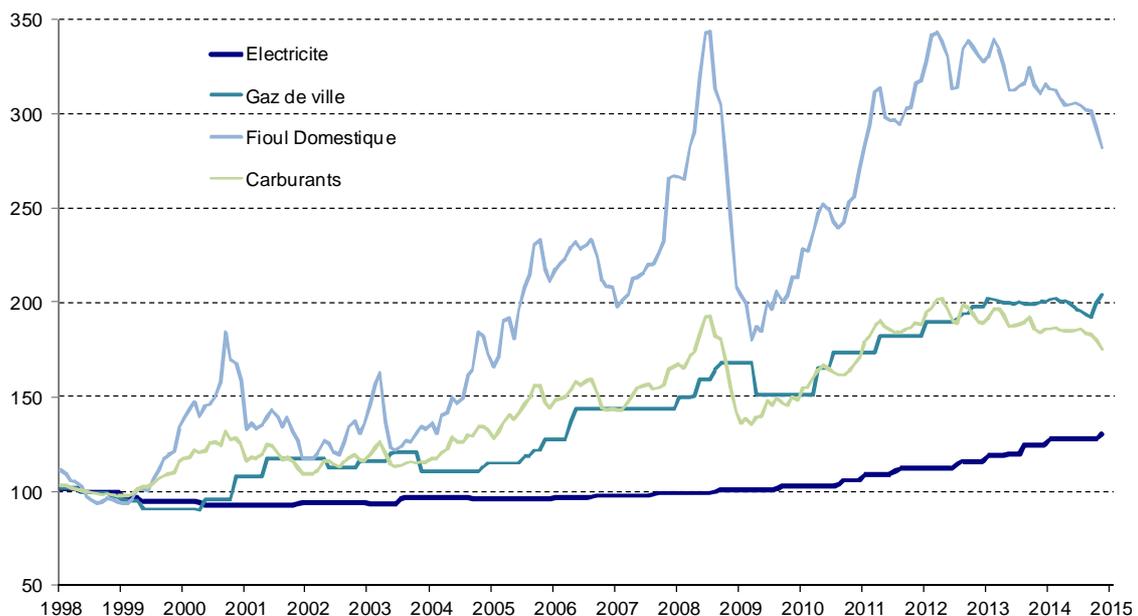
En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient néanmoins leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 30 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 14/05/2014).

Le consommateur d'électricité français bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions du prix des autres énergies en France.

De plus, EDF accompagne ses clients « Particuliers, Professionnels, Entreprises et Collectivités publiques », dans la maîtrise de la facture d'électricité grâce à ses services de gestion de la facture et de l'efficacité énergétique.



Indices du prix des ressources énergétiques des ménages : Janvier 1998 - Novembre 2014 (base 100 en 1998)



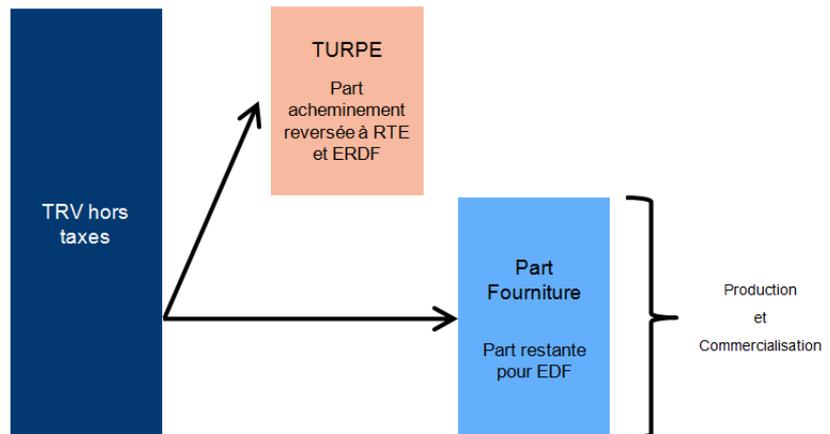
## B 2.3 Le nouveau modèle de construction tarifaire

Les prix des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) sont 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 taxes, c'est-à-dire hors CTA, CSPE, TCFE et TVA\*.

L'arrêté du 31/10/2014 fixe les prix des TRV en vigueur en mettant en œuvre la méthode de construction des tarifs par empilement prévue par le décret du 28 octobre 2014.

**Les TRV sont dits intégrés : ils incluent la part acheminement :**



**La décomposition de la facture TTC d'un site au TRV :**

	Part fixe annuelle	+	Part variable en fonction de la consommation	=	Total
TRV : Facture HT					
dont TURPE					
CTA					
CSPE					
TCFE					
Facture HTVA TRV + CTA + CSPE + TCFE					
TVA					
Facture TTC Facture HTVA + TVA					

\* 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

## Les taxes composant la facture :

<b>CTA</b>	<p><b>Objectif</b> Financer les droits spécifiques relatifs à l'assurance vieillesse des personnels relevant du régime des industries électriques et gazières.</p> <p><b>Cadre législatif</b> Loi du 9 août 2004 Décret n°2005-123 du 14 février 2005</p> <p><b>Modification</b> Cette contribution est fixée par arrêté ministériel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CONTRIBUTION TARIFAIRE D'ACHEMÈNEMENT</b></li> <li>• Il s'agit d'un <b>pourcentage de la part fixe du tarif d'acheminement de l'électricité</b>. Ce pourcentage dépend de la catégorie du client :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10.14% pour les sites raccordés au réseau de transport,</li> <li>• 27.04% pour les sites raccordés au réseau de distribution,</li> </ul> </li> </ul>
<b>TCFE</b>	<p><b>Objectif</b> Donner les moyens aux collectivités locales de financer les opérations de renforcement et de développement des réseaux électriques.</p> <p><b>Cadre législatif</b> Loi du 29 décembre 1984 Décret du 27 janvier 1986 Loi NOME</p> <p><b>Modification</b> Taux fixés au niveau communal et départemental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TAXES SUR LA CONSOMMATION FINALE D'ÉLECTRICITÉ</b></li> <li>• Une Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité</li> <li>• Une Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité</li> <li>• S'y substitue la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE), reversée à l'État et applicable aux sites ayant une puissance souscrite supérieure à 250 kVA.</li> <li>• <b>Taxe en €/MWh</b>. L'assiette est déterminée par la quantité d'électricité livrée au consommateur final ; une distinction est réalisée en fonction de la puissance souscrite</li> </ul>
<b>CSPE</b>	<p><b>Objectif</b> Compenser les charges de service public de l'électricité</p> <p><b>Cadre législatif</b> Instituée par la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003</p> <p><b>Modification</b> Sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), le gouvernement arrête le montant des charges à compenser et la contribution unitaire par kWh</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CONTRIBUTION AU SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ</b></li> <li>• Compenser aux opérateurs qui les supportent :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les surcoûts résultant des politiques de soutien à la cogénération et aux énergies renouvelables (obligation d'achat et appels d'offres lancés par le ministre chargé de l'énergie)</li> <li>• Les surcoûts de production d'électricité dus à la péréquation nationale des tarifs dans les zones non interconnectées (ZNI) (DOM, Corse, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, îles bretonnes)</li> <li>• Les charges liées aux dispositifs en faveur des personnes en situation de précarité (tarif de première nécessité)</li> </ul> </li> <li>• Financer le budget du médiateur de l'énergie</li> <li>• <b>Taxe en €/MWh</b>. 16.5 €/MWh depuis le 01/01/2014</li> </ul>
<b>TVA</b>	<p><b>Cadre législatif</b> Les taux de TVA sont définis dans le Code Général des Impôts (CGI).</p> <p><b>Modification</b> Loi de finances</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE</b></li> <li>• Pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux réduit de 5,5% sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA),</li> <li>• Taux de 20% sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).</li> </ul> </li> <li>• Pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA : 20% sur toute la facture HTVA</li> </ul>



## **B.2.4 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Bleu**

### **Pour les clients « Résidentiels » :**

EDF a modifié les Conditions Générales de Vente (CGV) au Tarif Réglementé de Vente des clients « Résidentiels » afin de prendre en compte les dernières évolutions législatives et réglementaires et de clarifier la rédaction de certaines clauses dans un souci de meilleure compréhension par les clients.

Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des 16 associations de consommateurs nationales agréées et en concertation avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). Elles sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2014.

Parmi les modifications les plus notables :

- La distinction faite entre EDF, fournisseur d'électricité et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité clarifiant ainsi les missions et responsabilités respectives de ces deux entités à l'égard du client,
- La prise en compte de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel avec des précisions apportées sur les points suivants :
  - La formule de calcul des estimations des factures estimées,
  - Les modalités de transmission des index pour prise en compte sur la facture suivante,
  - Les modalités de remboursement des trop-perçus pour les contrats en cours.
- La suppression des frais prévus en cas de rejet de paiement,
- L'application effective des pénalités en cas de retard de paiement d'un montant minimum de 7,5 €.

### **Pour les clients non - résidentiels :**

Les Conditions Générales de Vente au Tarif Réglementé de Vente pour les clients non - résidentiels vont également évoluer au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2015. Elles feront l'objet d'une concertation avec la FNCCR.

Les principales modifications envisagées sont les suivantes :

- La distinction, à l'instar des conditions générales de vente des clients résidentiels, entre EDF, fournisseur d'électricité, et ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, clarifie ainsi les missions et les responsabilités respectives des deux entités à l'égard des clients.
- Une précision quant à la possibilité de modifier une option tarifaire : un client ne peut demander à changer d'option tarifaire qu'après l'avoir conservée pendant au moins douze mois consécutifs, conformément au TURPE IV (Tarif d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité).
- Les modalités de remboursement en cas de défaut de qualité de fourniture sont modifiées : lorsqu'un client subit une interruption de fourniture d'une durée supérieure à six heures. EDF lui verse automatiquement une pénalité de 20 % de la part fixe annuelle du TURPE.
- Les dispositions relatives aux pénalités de retard sont également modifiées : à défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, de pénalités de retard. Le taux des pénalités est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, majoré de dix points de pourcentage. Par ailleurs, conformément à l'article L441-6 du code de Commerce, tout professionnel en situation de retard de paiement est également débiteur de plein droit pour toute facture impayée dans les délais d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

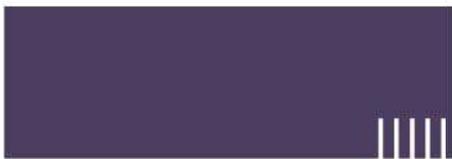
## B.2.5 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) en 2014

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 notamment). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

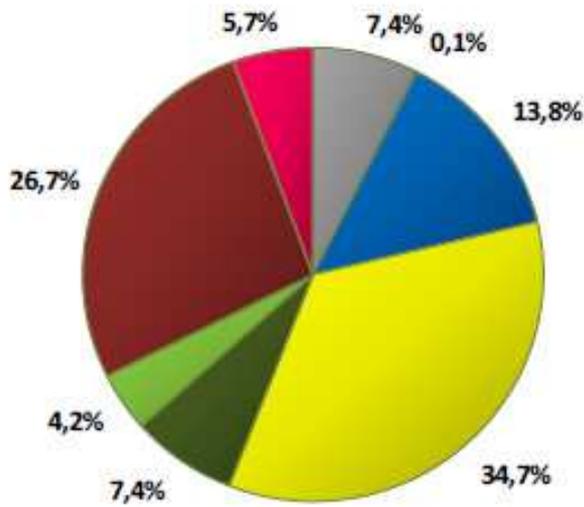
A défaut d'arrêté tarifaire la fixant et conformément à l'article L.121-13 du Code de l'énergie, la contribution unitaire pour 2014 s'établit à 16,5 €/MWh, soit une augmentation de 3 €/MWh de la contribution en vigueur en 2013.

Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2014 sont évaluées à 8,4 Md€, dont 6,2 Md€ correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2014 et environ 2,2 Md€ à la régularisation de l'année 2012.

Jusqu'en 2010, la péréquation tarifaire générait la majorité des charges. A partir de 2011, le poste « énergies renouvelables » est prépondérant (55 %) essentiellement en raison du fort développement du photovoltaïque et, dans une moindre mesure, de l'éolien.

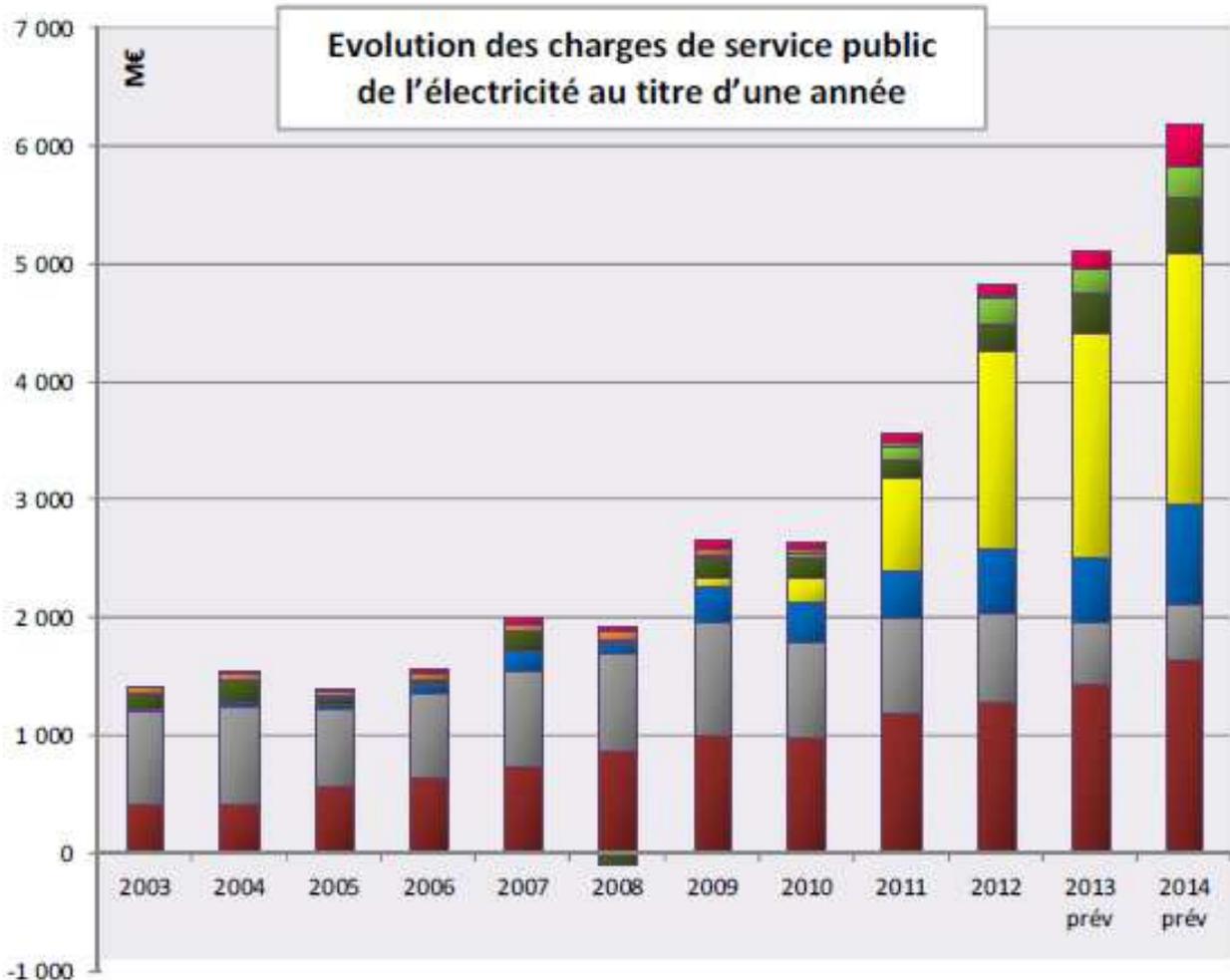


**Charges de service public  
prévisionnelles au titre de 2014  
(total 6,2 Md€)**



- Dispositions sociales
- Autres contrats d'achat (MC)
- EnR (ZNI)
- Autres EnR (MC)
- Photovoltaïque (MC)
- Eolien (MC)
- Cogénération (MC)
- Péréquation tarifaire dans les ZNI hors EnR

EnR : énergies renouvelables  
MC : métropole continentale  
ZNI : zones non interconnectées



Source : CRE

## B.3 La qualité de service du concessionnaire EDF

### B.3.1 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 concrètes aux attentes de ses 24,7 millions de 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.

Voir sur Internet : <http://engagements.edf.com/les-engagements-edf-et-moi-209915.html#ProjectIntro>

**LES ENGAGEMENTS  
EDF & MOI**

VOUS PROPOSER UNE  
**1** OFFRE ADAPTÉE  
À VOS BESOINS

Pour tout nouveau logement ou sur simple demande du client, EDF évalue la consommation et le montant de la facture selon les offres tarifaires pour conseiller l'offre d'électricité la plus adaptée.



#### Données clés

**Plus de 90 % des clients se disent satisfaits du conseil pour le choix du tarif et de la puissance** (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

VOUS FACTURER AU  
**PLUS JUSTE 2**

Deux factures sont basées sur les relevés de compteur et les quatre autres sont estimées sur la base des consommations passées ou, en l'absence de celles-ci, sur la base des consommations moyennes constatées pour des clients comparables. Le client peut demander l'établissement de ces quatre autres factures sur la base de ses consommations réelles. Il doit alors transmettre les index relevés au compteur dans une plage de dates, soit sur l'espace Client Internet (particulier.edf.com), soit via l'application mobile EDF & MOI, soit sur le serveur local interactif, soit auprès d'un conseiller.

Les clients mensualisés bénéficient également de deux relevés de compteur par an, un pour vérifier si le montant des mensualités est adapté à sa consommation et un pour régulariser sa consommation annuelle.



---

**VOUS PROPOSER DES  
3 MODALITÉS DE  
PAIEMENT SOUPLES  
ET PERSONNALISÉES**

---

**Sur facture :** Le client peut choisir son mode de paiement - prélèvement automatique, télépaiement par téléphone ou internet, carte bancaire accessible dans l'espace Client, par téléphone ou en boutique, TIP-RIB ou TIP-Chèque et en espèces.

Chacun de ces paiements (hormis TIP et espèces) est accessible dans l'espace Client sur Internet (particuliers.edf.com) et via l'application EDF & MOI sur Smartphone.

**Par prélèvement automatique :** Le client peut sélectionner sa date parmi huit dates proposées par simple demande via Internet ou téléphone.

**Par mensualisation :** Le client peut être prélevé chaque mois du même montant puis recevoir une facture de régularisation une fois par an à la suite du relevé du compteur.



**Données clés** .....

**Plus de 94 % des clients se disent satisfaits des moyens de paiement proposés par EDF** (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

---

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

---

Le client dispose de différents moyens pour souscrire ou résilier un contrat de fourniture d'électricité, gérer ses services, transmettre ses relevés de compteur, etc. :

- Le site internet d'EDF (particuliers.edf.com),
- L'application sur Smartphone EDF & MOI,
- Le numéro de téléphone figurant sur la facture ou au 09 69 32 15 15,
- Les boutiques.



**Données clés** .....

**Ce sont presque 94 % des clients qui sont satisfaits de la simplicité de réalisation de leurs opérations sur les canaux automatisés** (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

## 5 VOUS CONTACTER QUAND C'EST UTILÉ POUR VOUS

EDF prend l'initiative de contacter ses clients lorsque la situation de son contrat le nécessite :

- Demande d'éléments complémentaires pour finaliser le traitement d'ouverture ou de résiliation du contrat en cas de saisine d'EDF sur internet par le client pour un déménagement ;
- Confirmation de traitement pour les demandes d'ouverture ou de résiliation de contrat et de changement de coordonnées ;
- Alerte en cas d'écart important entre le montant de la facture avec celui de la facture de l'année précédente.

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

Le client peut contacter EDF, par téléphone au **09 69 32 15 15**, en boutique ou sur le site internet [edf.fr](http://edf.fr), notamment pour :

- Analyser sa consommation actuelle pour diminuer sa consommation d'énergie ;
- Identifier les actions à mener pour consommer moins.
- Trouver un professionnel partenaire d'EDF pour réaliser ses travaux de rénovation



### Données clés

**90 % des clients sont satisfaits du conseil sur la maîtrise des consommations** (source : Enquête de satisfaction client EDF 2014).

## VOUS REMBOURSER SANS TRAÎNER 7

Lorsqu' EDF doit de l'argent à ses clients, ceux-ci sont remboursés généralement en moins d'une semaine.

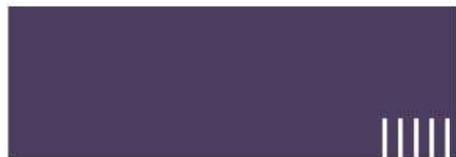


### Données clés

Plus de 99 % des clients ont été remboursés sous deux semaines.

Hors mensualisation, et pour un montant inférieur à 15 € TTC, l'avoir est déduit de la facture suivante, sauf si le client en demande le remboursement.

Si le client a communiqué ses coordonnées bancaires, le montant remboursé est crédité directement par virement sur le compte bancaire. Sinon, le remboursement se fait par l'envoi d'une lettre chèque.



---

**8 VOUS RÉPONDRE  
IMMÉDIATEMENT**  
EN CAS DE RÉCLAMATION  
OU VOUS INFORMER  
DU DÉLAI DE TRAITEMENT

---

En cas de réclamation, les conseillers EDF sont à l'écoute du client et lui apportent une réponse immédiate dans la majorité des cas.

Le client peut nous contacter :

- par téléphone, au **09 69 32 15 15**,
- sur le site Internet particuliers.edf.com depuis 2014, sur la page dédiée « faire une réclamation », à l'aide du formulaire proposé ou du « tchat » en ligne,
- par courrier, à l'adresse suivante :

**EDF Service Clients**  
TSA 20012  
41975 BLOIS Cedex 9.

Si la réponse apportée par le Service Clients n'est pas satisfaisante, le client peut alors demander une nouvelle analyse de sa réclamation par courrier à :

**EDF Service Consommateurs**  
TSA 20021  
41975 BLOIS Cedex 9.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Consommateurs, le client peut contacter le médiateur du groupe EDF :

- par courrier à l'adresse suivante :  
**MÉDIATEUR EDF**  
TSA 50026  
75804 PARIS Cedex 8
- Sur son site Internet : [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr).

---

**9 VOUS AIDER**  
DANS LES MOMENTS DIFFICILES

---

En cas de difficultés financières, EDF est toujours à l'écoute du client pour :

- Analyser sa consommation de manière personnalisée ;
- Conseiller sur les modalités de paiement les plus adaptées à sa situation personnelle, l'informer sur les aides dont il peut bénéficier et l'orienter vers les services sociaux adéquats.

## B.3.2 Un dispositif multicanal pour une relation client à la carte

L'évolution des attentes des clients vis-à-vis d'EDF et de leurs comportements (75 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) a accéléré la mise en place de nouveaux canaux de communication (Internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). 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 un interlocuteur à tout moment, par internet, en utilisant leur téléphone mobile ou par des moyens plus traditionnels.

Les clients peuvent ainsi joindre EDF par téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 21 h. Ils peuvent également contacter EDF via les e-services. Plus de 7,7 millions de clients possèdent leur espace Client en ligne sur notre site Internet, qui leur permet 24h/24 d'accéder à leur compte en ligne, de demander la mise en service de l'électricité dans leur logement et d'effectuer des actes de gestion de leur contrat en toute sécurité. La moitié des transactions réalisées avec EDF le sont aujourd'hui sur Internet.

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. L'Union Nationale des Points d'Information et de Médiation Multiservices (PIMMS) a d'ailleurs reçu le Prix de l'innovation sociale dans le cadre des Palmes de la Relation Client.

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

Grâce à la mise en place de canaux **automatisés accessibles** 24h/24 – 7j/7. Les clients peuvent :

- Accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- 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.

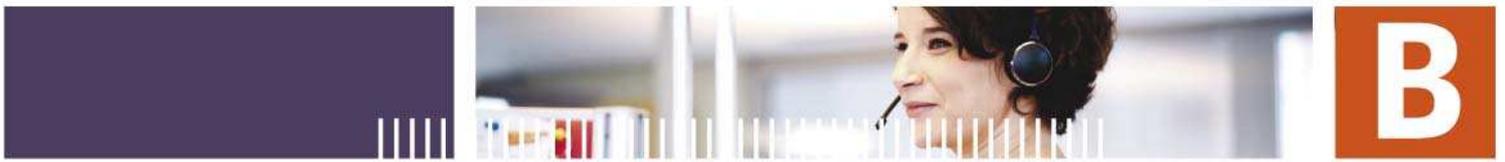
Ces services sont essentiellement disponibles non seulement sur le site internet d'EDF mais également sur le Serveur Téléphonique Interactif accessible via un Numéro Vert.

**Sur le site particuliers.edf.com**, les clients peuvent découvrir les offres d'énergie, gérer leur contrat - mise en service, envoi du relevé de compteur, compréhension, consultation, duplicata et paiement de la facture, résiliation - et même faire une réclamation en ligne. Les clients peuvent ainsi signaler un problème, un litige en quelques étapes. S'ils le souhaitent, ils peuvent ensuite être mis en relation avec un conseiller par chat ou téléphone.

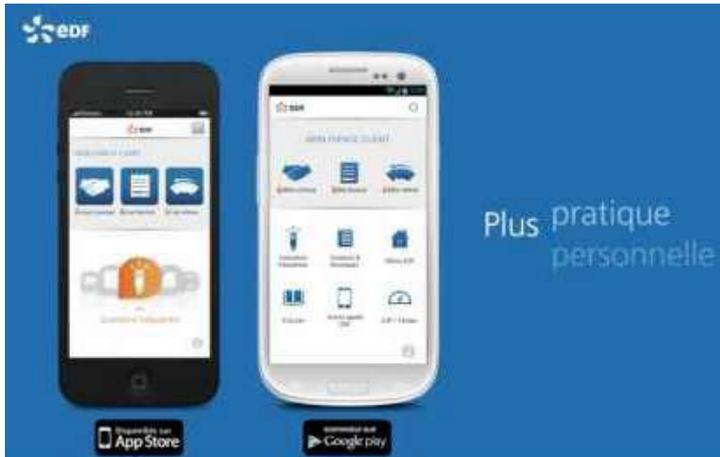
Pour les clients, qui souhaitent réduire leur consommation énergétique, « **l'appli Éco-Gestes** » de Bleu Ciel EDF est à leur disposition. Ils accèdent ainsi à des conseils pratiques, ils peuvent même créer un espace personnel pour programmer des alertes. Instructive et utile, cette application présente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

EDF accompagne également ses clients pour choisir les appareils électroménagers les moins énergivores et des ampoules basse consommation. Grâce à **l'appli « Étiquette Énergie »** de Bleu Ciel EDF, il suffit simplement de scanner le code-barres du produit et de rentrer ses données de consommation (fréquence d'utilisation, type de contrat...) : l'application estime alors la dépense énergétique de l'appareil en question.

**Depuis leur Smartphone en téléchargeant les applis EDF**, les clients peuvent désormais effectuer une mise en service, envoyer leur relevé de compteur, consulter leurs factures, les payer et résilier leur contrat d'énergie. Il leur suffit de se connecter à : [m-particuliers.edf.fr](http://m-particuliers.edf.fr)



Grâce à l'application **EDF & MOI**, disponible sur Smartphone et qui a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités, 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 « Facture Électronique » peuvent consulter leurs factures en format PDF. Un site mobile transactionnel a été créé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.



La Qualité de la relation client et l'Innovation sont au cœur du métier d'EDF au service de la satisfaction des 26 millions de clients « Particuliers ».



### Données clés

#### Connexion à l'espace public EDF :

- 39 millions de visites
- 3,7 millions d'interactions

#### Agence en ligne :

- 9,2 millions de comptes actifs

#### Application EDF & MOI :

- 515 500 téléchargements
- 4,1 millions de visites



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

## Les autres canaux sont :

- **Le canal téléphonique** offre à nos 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 nos clients et trois numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de Première Nécessité (TPN) en électricité et du Tarif spécial de Solidarité pour le gaz naturel.
- **Le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 94 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité des clients.

En complément, EDF dispose, au sein de sa Direction Commerce, **d'une filière dédiée à la Solidarité** permettant de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients.

## EDF affirme ainsi 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 :

### Par une présence physique au travers de différents réseaux de points de contact avec les clients :

Constitué de **94 implantations** réparties sur le territoire national, le réseau des « Boutiques EDF » répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

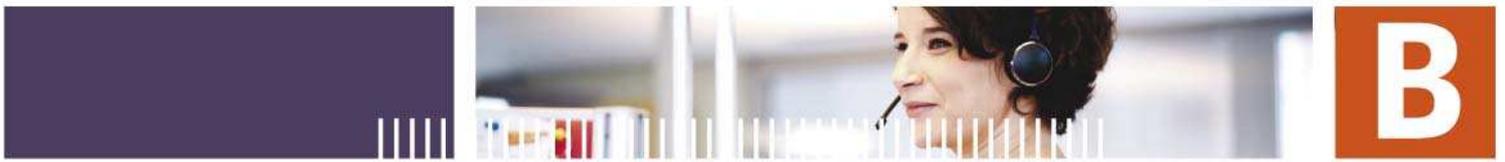
### Par un réseau de points services à la Poste et en Mairie :

Les services d'EDF sont présents dans 333 Points Services, principalement des bureaux de Poste (290 sites) ou des locaux de collectivités territoriales (43 sites). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite auprès d'un conseiller EDF, via un téléphone mis à disposition.

Les clients d'EDF peuvent payer leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste grâce à la convention EFFICASH signée entre LA POSTE et EDF.



Les 10 Points Services La Poste sur le Département de la Manche se situent à **Briquebec, La Haye du Puits, Les Pieux, Lessay, Mortain, Percy, Périers, Saint James, Saint pierre Eglise et Valognes.**



### **Par ses engagements dans le 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. EDF assure la Présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

EDF est signataire avec l'État, ainsi que 8 autres opérateurs, dans le cadre du protocole CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire), d'un accord « + de Services au Public », accord partenarial visant à accroître l'offre et la mutualisation de services en zone rurale.

Les 22 contrats départementaux, dont 21 en métropole, sont tous signés depuis début 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, a permis de favoriser la mutualisation d'une offre de services dans les territoires peu denses de ces départements.

### **La diversité du réseau permet de répondre à la multiplicité des situations, des profils et des demandes des clients.**

## B.3.3 La performance, une priorité pour EDF

### 1 - La satisfaction du client

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », les « Collectivités locales » et les « Entreprises / 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.

Chaque année, la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF et la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » font 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.

Afin de permettre une meilleure exploitation de ces enquêtes, notamment sur la clientèle des « Particuliers », EDF a par ailleurs fait évoluer son dispositif en augmentant significativement le nombre de clients interviewés et en cherchant à réaliser l'interview au plus près du contact.

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. **Cet indicateur est mesuré 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 erronés avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation clients est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » et à l'échelle nationale pour la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF **sans différenciation géographique ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.**

### Les clients « Particuliers »

#### Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients « Particuliers » concernant la fourniture aux TRV (en %)	2013	2014
Au niveau national – taux de satisfaction sur contacts (Assez Satisfaits et Très Satisfaits)	90,5%	92,4%

Sur le marché des « Particuliers », le résultat de satisfaction globale se maintient à un haut niveau en 2014. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients. EDF enregistre pour la seconde année consécutive une hausse significative de la satisfaction client sur le traitement de leur demande.

Ce sont 92,4 % des clients qui se déclarent satisfaits, soit deux points de plus qu'en 2013, année qui avait déjà enregistré une progression équivalente.

Cette évolution est également constatée sur la part des clients qui se déclarent « Très Satisfaits ». En 2014, 60 % des clients se déclarent « Très Satisfaits » sur le traitement de leur demande, soit une hausse de quatre points par rapport à 2013.

Les principaux leviers de la satisfaction client sont en progression : le temps d'attente au téléphone, le traitement en un seul contact et la satisfaction sur le conseil pour le choix du meilleur tarif.



## Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2014, 1 223 collectivités locales ont été interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.

L'indicateur de satisfaction est calculé au niveau national, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités locales » 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 2014, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF « Collectivités » se maintient à un niveau élevé avec 82 % de clients « Satisfaits ».

Les collectivités locales apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués, 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. Elles expriment une attente renforcée avec la conjoncture, pour être accompagnées et informées sur les évolutions du marché de l'énergie avec la fin des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité et de gaz.

Satisfaction des clients « Collectivités locales » aux TRV (en %)	2011	2012	2013	2014
National	82%	82%	83%	82%

Au cours de l'année 2014, des actions ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités locales » :

- Plus de 1,4 millions d'e-mails et 79 500 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2014 pour informer les collectivités locales sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles et sur les taxes ;
- Sur [www.edfcollectivites.fr](http://www.edfcollectivites.fr) : en 2014, plus de 430 000 visites ont été comptabilisées. Cette année était axée sur la possibilité de donner aux clients le choix du moyen le mieux adapté à leur besoin. L'autre axe est d'offrir la possibilité de répondre plus fortement aux besoins de mobilité des clients, en facilitant l'accès à l'application mobile d'EDF Collectivités qui permet de réaliser de nombreuses actions pour gérer les contrats au quotidien.

Un « espace Client » développé avec des fonctionnalités tels que ; relève des index, visibilité des factures Tarifs Verts migrés sur 36 mois, programmation de notifications email et sms à l'entrée dans les périodes de relève d'index, changement d'adresse payeur, visualisation de l'ensemble des demandes en cours, génération d'un bilan annuel de consommation. Cette évolution est un franc succès avec un doublement du nombre de créations en 2014 pour atteindre environ 6 700 nouvelles créations d'espaces Clients en 2014.

En complément, des newsletters mensuelles ont été envoyées à près d'un million d'exemplaires enrichies d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets. Une newsletter très bien perçue par les lecteurs.

## Nos actions locales en 2014 :

Au cours de l'année 2014, les équipes collectivités territoriales Ouest ont traité près de 26 000 demandes clients.

Les clients utilisent désormais les différents canaux pour s'adresser aux équipes : téléphone, mail, courrier, fax ou via site internet EDFcollectivités.fr.

Le canal web s'est davantage développé : 2 000 demandes nous ont été communiquées via le site. Dorénavant, 4 200 clients et 8 600 interlocuteurs ont un espace membre.

Nos conseillers ont répondu à près de 25 400 appels téléphoniques avec un taux d'accessibilité de plus de 93%.

La satisfaction clients a été notre fil conducteur tout au long de l'année :

- Organisation d'un séminaire satisfaction clients de 2 jours à Rennes pour les 35 conseillers de la région Ouest : Montée en compétence sur la posture relationnelle, Professionnalisation des conseillers sur les services visant à répondre aux besoins de nos clients, double-écoute, charte relationnelle.
- Mise en place d'un plan d'actions visant à améliorer la réactivité dans le traitement des demandes des clients et l'information des clients en cours de traitement des dossiers

Nous avons également fait la promotion du prélèvement automatique auprès des trésoreries et de nos clients afin de permettre à ces derniers de régler leurs factures dans les temps et ainsi de ne pas se voir facturer des frais liés au retard de paiement : aujourd'hui, les factures de 65 000 sites sont prélevées.

## Nos actions locales 2015 :

La satisfaction de nos clients restera un enjeu majeur.

Nous poursuivrons la professionnalisation des conseillers service clients sur la posture relationnelle, la maîtrise de la charte relationnelle par des ateliers de doubles-écoutes.

Pour les bailleurs sociaux, nous envisageons de tester une offre pour accompagner les mises en service groupées et les besoins de rotation locative.



## Les clients « Entreprises »

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des entreprises : 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 » 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 2014, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF Entreprises est stable à 76,2 % sur le plan national, malgré le contexte réglementaire (fin des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité et du gaz) et énergétique en profonde mutation.

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

Ils attendent qu'EDF Entreprises soit plus proactif sur l'information autour de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV), apporte davantage de conseils pour maîtriser leur consommation d'énergie et donne une meilleure visibilité sur le traitement de leurs demandes.

<b>Satisfaction des clients « Entreprise » aux TRV (en %)</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
National	74,2%	77%	77%	<b>76,2%</b>

Au cours de l'année 2014, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » :

- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques et sur des offres gaz compétitives ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- L'espace visiteur [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) est maintenant bien installé auprès de nos clients qui ont ainsi accès à l'information adaptée à leur besoin du moment : 1,82 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2014, soit un niveau de performance en nette progression par rapport à 2013 ;
- La prise en compte des besoins des clients de pouvoir faire et de suivre plus de thématiques par eux-mêmes avec l'amélioration des espaces Clients et l'augmentation des fonctionnalités offertes, comme :
  - la souscription au prélèvement automatique avec 7820 actes réalisés,
  - la modification IBAN avec 4200 actes réalisés,
  - la souscription à la facture électronique avec 1037 demandes effectuées 280 553 espaces client ont été créés en 2014.

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

EDF Entreprises va plus loin en développant des solutions pour simplifier la relation commerciale à la demande des clients avec la **possibilité de signer le mandat SEPA sans disposer nécessairement d'un espace Client**. 50 800 mandats ont déjà été signés de cette façon.

- 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 « Energie-news » et « Votre énergie » envoyées tous les deux mois, avec environ 3,265 millions d'exemplaires.

**Pour améliorer la satisfaction des Entreprises et Collectivités**, le concessionnaire a développé en 2014 les actions suivantes :

- Accompagner et informer les clients sur les évolutions du marché de l'énergie en particulier sur la fin des Tarifs Réglementés de Vente et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions) ;
- Proposer des solutions énergétiques performantes aux clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émissions de carbone ;
- Poursuivre les actions d'amélioration du traitement des réclamations émises par les clients ;
- Suivre la demande évolutive sur le digital et le mobile afin de simplifier l'accès aux bonnes informations sur les sites [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) et [www.edfcollectivités.fr](http://www.edfcollectivités.fr), ainsi que dans les espaces ouverts à tous et les espaces privés.

## Nos actions locales 2014 :

L'accueil mis en place pour les clients Professionnels s'est fortement amélioré, les clients joignent plus facilement nos services, les services internet sont disponibles, la facturation est stabilisée. Les clients Entreprises sont désormais pris en charge par des conseillers de la région Ouest.

Des actions de professionnalisation ont été menées tout au long de l'année, ainsi que d'amélioration des processus.

Les clients réclamants sont pris en charge par une équipe dédiée et spécialement formée au traitement des réclamations.

Pour répondre aux clients souhaitant échanger avec EDF Entreprises via internet, les processus ont été fluidifiés (paiement par carte, enregistrement des index réels, souscription des contrats, suivi des demandes, etc.).

## 2 - Le conseil tarifaire

Le mois de juin correspond à une période de déménagement pour les clients et donc à un pic de demandes de résiliation et de mises en service pour les conseillers EDF. Le conseil tarifaire, indissociable de la mise en service, est d'actualité. Ce service évolue et requiert plus de précision pour une offre client la mieux adaptée au besoin.

Le conseil tarifaire permet d'estimer correctement la consommation d'un logement, élément déterminant du bon calcul de la mensualité. Il s'agit d'éviter au client de mauvaises surprises dans la facture de régularisation. Le conseil tarifaire participe à la relation de confiance avec le client en affichant la volonté d'EDF de l'accompagner dans la maîtrise de ses dépenses.

En 2014, le Conseil Tarifaire Electricité et Gaz naturel (CTEG) est devenu plus complet.

Il intègre 4 nouvelles questions :

- Quel est votre type de résidence (principale ou secondaire) ?
- L'installation est-elle alimentée en triphasé ? En monophasé ?
- Quel type de plaques de cuisson avez-vous ?
- Avez-vous des appareils de climatisation ?

Le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) est désormais pris en compte dans le calcul de la consommation et de la mensualisation, pour les clients propriétaires.

Chaque mise en service doit faire l'objet d'un conseil tarifaire. Dans le cadre d'une relation courante et d'une demande de la part du client, un conseil tarifaire permet de valoriser le service auprès du client et de le satisfaire.



### Données clés

- **10 %** de nos clients « Particuliers » déménagent chaque année.
- **Plus de 39 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) nous parviennent entre juin et septembre.** Cela représente plus de 9 millions de demandes par an traitées 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. Parmi eux, près de 52 % sont « Très Satisfaits ».

## 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	2013	2014	Variation (en %)
Concession	22 207	21 292	-4,1%

## 3 - La facturation

Depuis le 20 mai 2014, la facture EDF comporte de nouvelles informations qui permettent aux clients de mieux comprendre son calcul.

Après les améliorations réalisées sur la facture en novembre dernier pour la rendre plus claire et plus complète, des évolutions dans le Système d'Information du Marché de Masse (SIMM) qui gère la relation clientèle permettent maintenant d'intégrer des informations supplémentaires.

Les clients peuvent ainsi lire :

### Au recto :

- La période de facturation et la nature de la consommation (estimée ou réelle) dans le bloc synthèse situé au centre de la page ;
- L'option tarifaire et les horaires des heures creuses (s'il y a lieu).

### Au verso :

- Une nouvelle colonne affichant la TVA pour chaque ligne de facturation (consommation, abonnement, services, remises, taxes et contributions) ;
- L'assiette des taxes (consommation et prix unitaire) ;
- Le prix moyen pondéré, en cas de changement de prix pendant la période de facturation (dans ce cas, une phrase indiquant au client le changement tarifaire au cours de la période est ajoutée).

D'autres évolutions sont prévues qui permettront notamment l'affichage de chaque poste de facturation en prix TTC.

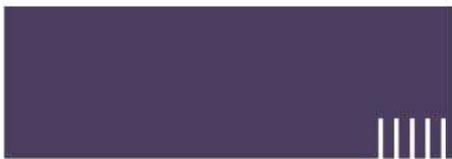
Le rôle d'EDF est de tout mettre en œuvre pour garantir au client une facturation au plus juste et lui simplifier la vie. Lorsque la facture présente un écart de plus ou moins 30 % par rapport à celle de l'année précédente, EDF s'engage à en informer le client, à lui expliquer les raisons de cet écart et, si besoin, trouver avec lui des solutions pour le paiement de sa facture (cf. les 9 engagements d'EDF).

La facture inhabituelle peut avoir plusieurs origines : régularisation importante à la suite de mensualités sous estimées, plusieurs absences à la relève, rattrapage de consommations à la suite d'un dysfonctionnement de compteur ou erreur de relève.



### Données clés

Près de **5 500** messages sont envoyés chaque mois aux clients concernant des factures inhabituelles soit près de **4 000** mails et **1 500** SMS par mois.



## → AU RECTO, L'ESSENTIEL DE VOTRE FACTURE

**VOS CONTACTS BIEN RÉPERTORIÉS**

Une meilleure organisation de tous vos contacts utiles ainsi que la mise en avant de votre n° client et de votre identifiant Internet pour vous faire gagner du temps en cas de demande d'informations ou de gestion de votre facture en ligne.

**VOTRE CONTRAT EN UN COUP D'ŒIL**

Les informations clés de votre contrat réunies dans un même bloc pour plus de clarté.

**LE MONTANT DU RÈGLEMENT MIS EN AVANT**

Le montant TTC à régler et la date limite de règlement sont tout de suite identifiables pour vous permettre d'aller à l'essentiel.

**VOS MESSAGES**

Tous vos messages personnels importants (transmission d'index, etc.) sont présentés désormais dans une zone bien distincte.

**VOTRE MODE DE PAIEMENT BIEN IDENTIFIÉ**

Le mode de paiement choisi (prélèvement automatique, TIP ou chèque) et vos informations bancaires apparaissent en bas de page.

**LES INFORMATIONS RÉGLEMENTAIRES EN CLAIR**

Les changements de prix et les informations réglementaires sont clairement affichés.

## → AU VERSO, LE DÉTAIL DE VOTRE FACTURE

**NOS MODES DE CALCUL INCHANGÉS**

Aucune modification du mode de calcul de votre facture n'a été apportée.

**DE NOUVELLES INFORMATIONS POUR MIEUX COMPRENDRE LE CALCUL DE VOTRE FACTURE**

**VOTRE CONSOMMATION ET SON ÉVOLUTION**

Un graphique retrace l'évolution de vos consommations d'électricité afin de vous aider à mieux les maîtriser. Les différents types de relevé sont indiqués par ERDF, par vos soins ou selon une estimation.

**VOS RECOURS EN TOUTE TRANSPARENCE**

Des précisions essentielles en cas de réclamation de votre part.

Particularités de la facturation	Montant TTC	Montant HT	Taux de TVA (%)	Montant TTC
Montant TTC de la facture	272,36 €	228,79 €	19,5%	272,36 €
Montant TTC de la facture	272,36 €	228,79 €	19,5%	272,36 €
Montant TTC de la facture	272,36 €	228,79 €	19,5%	272,36 €

## 4 - Les 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, y compris, si le client le souhaite, celles en relation avec le distributeur lorsque ce dernier est en cause.

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,...).

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.

Malgré la sensibilité de l'environnement, l'année 2014 est marquée pour EDF par une pause dans l'augmentation du volume de réclamations au niveau national.

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

Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier, via le réseau de « Boutiques EDF », et depuis le second trimestre 2014, via Internet (Formulaire et Chat).

Si le conseiller clientèle peut traiter la demande (téléphone et Chat), 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.

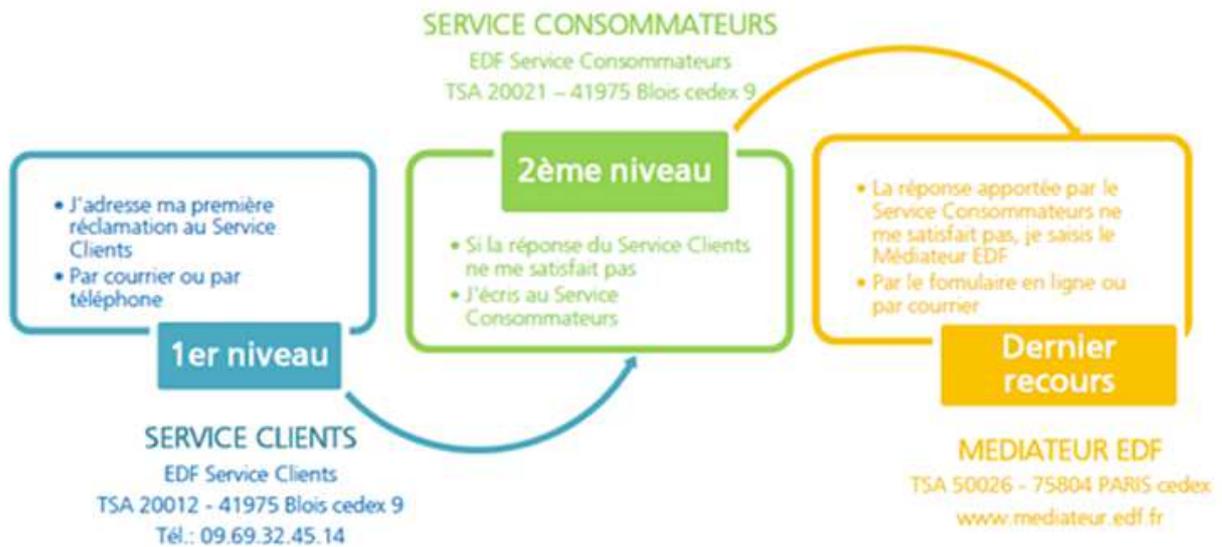
Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

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

**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.**

Réclamations écrites	2013	2014	Variation (en %)
Région EDF	35 957	38 556	7,2%
Concession	-	1 690	-

### Les 3 instances de traitement des réclamations au sein d'EDF



Réponse aux réclamations (%)	Concession
	2014
Taux de réponse sous 30 jours	92,1%

Répartition des réclamations écrites par type (%)	Concession
	2014
Accueil	13,8%
Conseil et services	0,9%
Contrat	7,3%
Facturation	42,8%
Qualité de fourniture et réseau	10,4%
Recouvrement	22,1%
Relation avec le distributeur	1,2%
Relevé	1,4%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

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

**Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a déployé les actions suivantes en 2014 :**

- 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 (près de 94 % de respect à fin 2014) et de l'amélioration des délais de traitement ;
- Mise en place d'un parcours « réclamations » sur le site internet « Particuliers » d'EDF ;
- Poursuite des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

## **Nos actions locales 2014 :**

Le service régional consommateurs OUEST est constitué d'une équipe de 11 personnes, basée à Rennes, et spécialisée dans le traitement des réclamations de deuxième niveau, l'instruction des saisines des médiateurs et les réclamations portées par des tiers des territoires Bretagne, Pays de la Loire et Basse Normandie.

L'année 2014 a été marquée par la prise en charge de réclamations sur internet, en particulier, via les portails de saisine en ligne des litiges des médiateurs.

8 réunions d'associations de consommateurs ont été conduites sur le territoire en 2014, associées à des visites ou des animations comme :

- Le chantier de déconstruction de Brennilis
- Le nouveau concept de Centre de Relation Clients de Rennes
- Animation autour des équipements électriques domestiques
- Visite du Pavillon des Energies à Saint Jean de Daye
- Visites des Centres de Relation Clients EDF de l'Ouest



## **Données clés**

- Depuis le début de l'année, plus de **90 % des réclamations orales sont traitées immédiatement**, lors de l'appel du client. Pour celles qui ne peuvent l'être (écrites et orales), **le taux de traitement sous 30 jours est de 85 %**.
- Plus de **42 % des clients sont « Très Satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : Baromètre Satisfaction Clients).
- Dans son rapport d'activité annuel 2012, le Médiateur National de l'Energie (MNE) note l'amélioration du traitement des réclamations par les opérateurs. **En 2012, le MNE a été saisi de 5 412 dossiers. EDF n'est concerné que par 9 saisines sur 100 000 contrats.**



## **Le Médiateur EDF modernise son dialogue avec les réclamants :**

Depuis le 16 septembre 2014, le Médiateur propose la traçabilité par extranet de l'avancement du traitement des litiges qui lui sont soumis. Cet extranet permet ainsi à tous les clients, fournisseurs et sous-traitants, producteurs d'électricité, utilisateurs du réseau, qui rencontrent un litige avec le groupe EDF, de nourrir un dialogue plus fluide avec le Médiateur à travers un espace sécurisé et de savoir à tout moment à quelle étape de traitement se situe leur demande.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre des travaux communs initiés par les Médiateurs des énergéticiens, membres de l'EEOG (European Energy Ombudsman Group) et se trouve au cœur des évolutions guidées par la Directive européenne de règlement en ligne des litiges, publiée en Juin 2013.

Le Médiateur considère que le dialogue fluide par Internet pour les réclamations et le suivi de leur traitement est devenu un standard pour la satisfaction des clients.

En se connectant sur [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr), le plaignant (ou son représentant) a accès à un formulaire de saisine adapté à son profil. Ce formulaire alimente directement la base de données de la Médiation qui adresse au requérant un accusé de réception avec son numéro de dossier. Celui-ci pourra se connecter à son espace personnalisé et sécurisé pour suivre l'avancement du traitement de son dossier, qu'il soit recevable ou réorienté vers les instances d'appels concernées.

À tout moment, le requérant peut communiquer avec le Médiateur sur cette plateforme pour lui apporter des éléments d'information complémentaires. Pour sa part, le Médiateur peut interroger le requérant sur des points à éclaircir. Ces échanges sont sécurisés et accessibles uniquement par le Médiateur et le requérant.

À chaque changement d'étape dans le traitement de sa saisine, le requérant reçoit un mail de notification.

Par ailleurs, l'outil de gestion des saisines du Médiateur est connecté à un portail collaboratif réservé aux directions opérationnelles du Groupe. Celles-ci disposent chacune d'un espace dédié, sécurisé et confidentiel qui permet les échanges avec le Médiateur.

## 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 », les clients qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relèvent plus du périmètre de la concession. À titre transitoire, les modalités de contrôle prévues par la loi sont en cours de définition.

**L'engagement social** est au cœur des missions de l'entreprise de service public qu'est EDF. EDF s'inscrit dans cette responsabilité sociale quand bien même le contexte énergétique est devenu plus concurrentiel.

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.

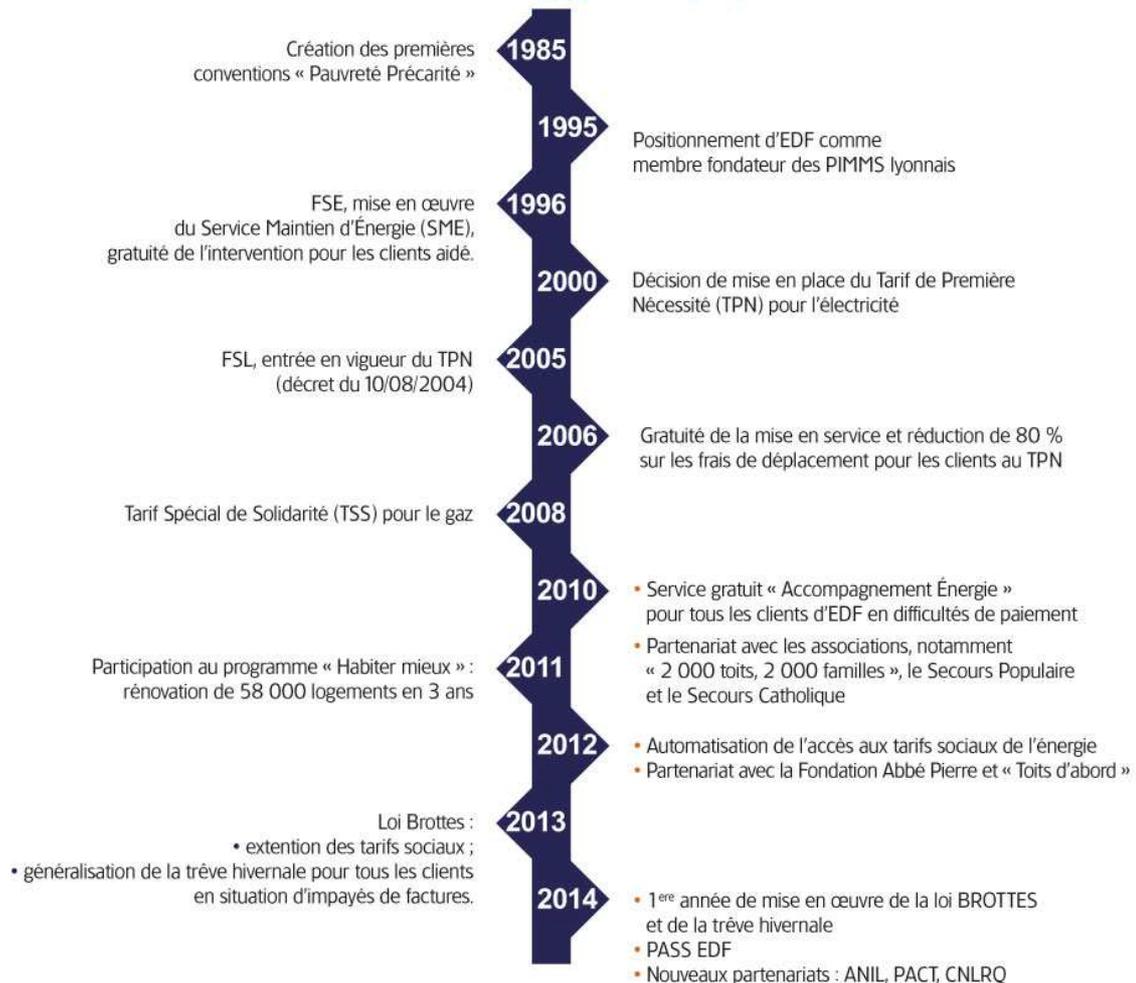
Il se traduit pour EDF Collectivités, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires : la « **Garantie réglementaire d'EDF Collectivités** » avec plus de 2 millions de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une protection hivernale de 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 : « Le Plus d'EDF Collectivités ».

« **Le Plus d'EDF Collectivités** », ce sont 380 conseillers solidarité EDF dédiés à plein temps aux élus et aux travailleurs sociaux, 23 M€ apportés aux Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), un engagement très fort aux côtés des associations humanitaires (Croix Rouge Française, Secours Catholique, Secours Populaire, Fondation Abbé Pierre, Unis-Cité, ...), dans la médiation sociale (plus de 170 structures de médiation sociale partenaires d'EDF), ou l'aide à la rénovation des logements, notamment en contribuant au programme « Habiter mieux ». Les résultats du programme s'inscrivent dans une dynamique croissante avec environ 50 000 rénovations engagées fin 2014 dont 29 000 financées par EDF. La politique d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour objectif de les accompagner de manière personnalisée.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

- **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) et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- **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 ;
- **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.

### EDF et la solidarité : un engagement depuis plus de 25 ans



### Focus sur la loi Brottes

L'année 2014 est marquée par la mise en œuvre effective de l'ensemble des dispositions sociales prévues par la loi Brottes (publiée en 2013) :

- Le Tarif de Première Nécessité (TPN) est étendu aux personnes éligibles désignées par l'administration fiscale, selon un critère basé sur le revenu fiscal de référence et la composition du ménage (2175 €/an/part fiscale). L'administration fiscale vient ainsi en complément des organismes d'assurance maladie qui identifiaient jusqu'à présent les personnes éligibles selon un critère basé sur les droits à l'ACS (Aide Complémentaire Santé). Cette nouvelle mesure a permis une hausse de 50 % du nombre de bénéficiaires TPN sur un an ;
- L'attribution du Tarif de Première Nécessité est désormais étendue à l'ensemble des fournisseurs d'électricité, ainsi qu'aux gestionnaires de résidences sociales ;
- La trêve hivernale protège l'ensemble des ménages en situation d'impayés au titre de leur résidence principale. Elle implique également une protection renforcée pour les bénéficiaires de tarifs sociaux avec le maintien de leur électricité à la puissance souscrite en cas d'impayés. EDF a pris la décision de prolonger cette protection de 15 jours soit jusqu'au 31 mars.

## B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, est 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.
- 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 15 % du montant de la facture(\*).
- Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
  - D'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
  - De mettre en place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
  - D'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement).

**505 000 services « Accompagnement Énergie »** ont été dispensés gratuitement en 2014 sur l'ensemble du territoire.

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 « Résidentiels » en situation d'impayés de facture ont bénéficié d'une protection hivernale qui a été mise en œuvre le 1<sup>er</sup> novembre 2013. Les personnes éligibles aux tarifs sociaux ont bénéficié d'une protection hivernale spécifique.



### Données clés

- **23 millions d'euros** par an de contribution aux **Fonds de Solidarité pour le Logement**.
- **Environ 195 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2014.
- **2,1 millions de foyers** bénéficiaires du **Tarif de Première Nécessité**.
- **505 000 services « Accompagnement Énergie »** ont été réalisés en 2014.
- **380 conseillers** et correspondants Solidarité.
- **180 points d'accueil** au niveau du territoire national à fin 2014 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Service) et PSP (Points Service Public).
- **95 %** des acteurs sociaux sont « Satisfaits » de l'action d'EDF (enquête LH2 réalisée tous les deux ans - résultats de février 2014).
- **150 k€ sur 3 ans** pour l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE).



## 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 gérés par les départements qui 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 de la Manche.

<b>Participation EDF au FSL</b>	2013	<b>2014</b>	Variation (en %)
Département	145 000	<b>145 000</b>	0,0%

## Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

<b>Bénéficiaires du TPN</b>	2013	<b>2014</b>	Variation (en %)
Concession	6 025	<b>10 886</b>	80,7%

## Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

<b>Services « Accompagnement Énergie »</b>	2013	<b>2014</b>	Variation (en %)
National	466 000	<b>505 000</b>	+8,4%
Concession	-	<b>3 349</b>	-

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 le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il peut également lui proposer un mode de paiement plus adapté à sa situation, ainsi qu'un nouveau délai de paiement.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux auxquels il transmet un compte rendu détaillé de la situation du client afin de faciliter sa prise en charge.

Pendant les démarches, 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.

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

## B.4.2 Une organisation adaptée

EDF a choisi de former ses **5 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement sur les thématiques telles que : les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « Accompagnement Énergie ».

**575 conseillers clientèles** travaillent dans les Centres de Relations Clients Particuliers de la Direction EDF Commerce Ouest.

En compléments de nos Centres de Relations Clients, les centres d'appels Coriolis à Laval et Webhelp à Caen traitent également la gestion clientèle Particuliers d'EDF.

**380 conseillers et correspondants Solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus,...) et des associations caritatives. Ces 380 conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2014 plus de 550 000 demandes des travailleurs sociaux.

**50 Conseillers et Correspondants Solidarité** sont dédiés à l'accueil des travailleurs sociaux sur la région Ouest.

**En cas d'urgence**, les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le **numéro vert 0 800 65 03 09**. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

## Notre organisation régionale Solidarité :

### Les acteurs EDF Solidarité en Basse-Normandie

#### Les « Correspondants Solidarité de l'Ouest » sont à votre écoute

##### Leurs missions :

- Négociation des conventions FSL
- Animations des structures de Médiation Sociale
- Portage de la Politique Solidarité auprès des Partenaires et des Elus
- Animations sur des tarifs sociaux et sur la maîtrise de la demande en énergie (MDE)



Jean-Michel PELLAY  
Responsable Régional  
Solidarité Ouest



Anouk  
BATES  
Correspondante  
solidarité

Les Conseillers Solidarité de l'Ouest assurent l'accueil téléphonique des travailleurs sociaux (N° 0 800 650 309)

##### A Caen :

Véronique Rouillé-Rivière  
(Responsable d'équipe) avec  
10 Conseillers  
Solidarité



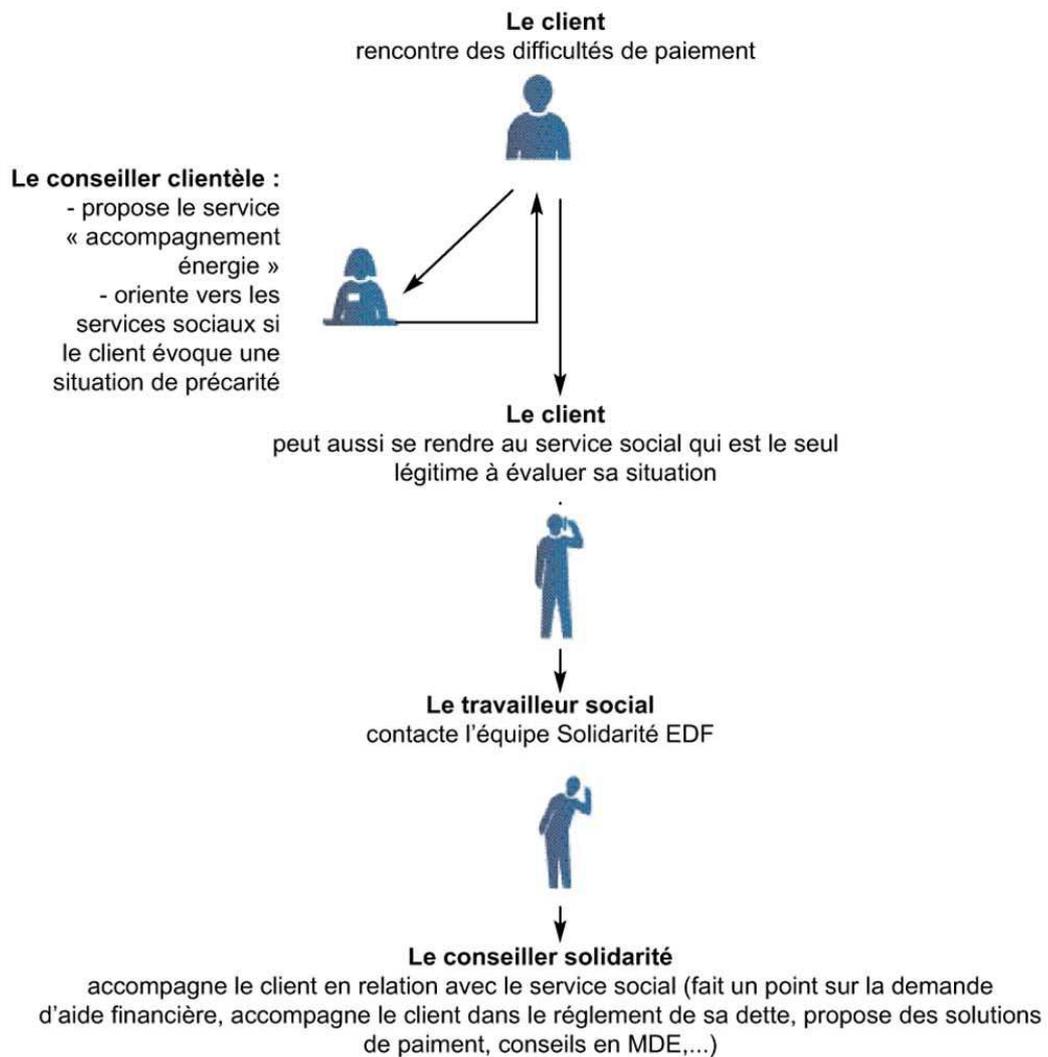
Véronique  
ROUILLE-RIVIERE  
Responsable  
d'équipe



Patrick  
CHEVALIER  
Correspondant  
solidarité



## La solidarité au service du client démun



## Un nouvel outil : Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF

Les travailleurs sociaux et les conseillers Solidarité d'EDF traitent ensemble de 500 000 à 600 000 dossiers de clients précaires par an.

Le pic d'activité en sortie de trêve hivernale s'amplifie fortement actuellement avec l'élargissement du nombre de bénéficiaires du TPN dans le cadre de la mise en application de la loi Brottes.

EDF considère comme indispensable, dans ce contexte de plus en plus difficile, de proposer aux travailleurs sociaux, en complément des canaux existants, un accès Internet pour déposer leurs demandes en ligne et favoriser des échanges souples et rapides avec les conseillers Solidarité d'EDF.

Par ailleurs, l'enquête de satisfaction de février 2014 réalisée auprès des travailleurs sociaux a montré que 78 % d'entre eux sont intéressés par la mise à disposition d'un portail web par EDF.

Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF est mis à la disposition des travailleurs sociaux comme un moyen d'échanges moderne avec les équipes Solidarité en complément des canaux existants (téléphone, mail, fax, courrier) :

- Il permet une normalisation des demandes d'aide pour un traitement plus efficient par les conseillers Solidarité ;
- Il facilite le traçage des échanges entre les travailleurs sociaux et les conseillers Solidarité pour un meilleur suivi des demandes en cours ;
- Il informe les travailleurs sociaux sur les actualités et les dispositifs relatifs à la Solidarité ;
- Il assure la confidentialité des données clients et utilisateurs : chaque utilisateur doit s'identifier avec un login et un mot de passe pour accéder au portail et le site est en https pour toute la navigation ;
- Il encadre la bonne utilisation du Portail grâce à une charte que les travailleurs sociaux doivent accepter lors de leur inscription ;
- Il permet de visualiser les actualités et les informations pratiques mises à disposition des travailleurs sociaux.



### B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

Afin de pouvoir accompagner tous ses clients en difficulté, y compris ceux qui ne prennent pas contact, EDF a tissé un réseau dense de partenariats avec les travailleurs sociaux présents sur les territoires. Ces partenariats sont, pour la plupart, des déclinaisons d'accords signés au niveau national.

EDF a renouvelé en 2014 son partenariat avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), et en 2013 son partenariat avec l'ANCCAS (Association des Directeurs de CCAS), car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.

Fin 2014, EDF a signé plusieurs conventions de partenariat avec :

- l'ANIL (Agence Nationale d'Information pour le Logement),
- le PACT (opérateur de la rénovation privée),
- les CNLRQ (Régies de quartiers).

EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a contribué à développer un large réseau de structures de médiation sociale, au premier rang desquelles figurent des PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi Services). Ces partenariats garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles qui leur permet d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...).

EDF est impliquée dans **333** points d'accueil sur le territoire :

- **290** établis dans des bureaux de Poste
- **43** établis dans d'autres structures (mairies, relais Services Publics, CAF, etc.).

EDF noue des partenariats avec des associations comme la Croix Rouge, SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français, le Secours Catholique ...dont la vocation est de venir en aide à des personnes en grande difficulté.

## B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour 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 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 aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008 afin de lutter contre la précarité énergétique, ainsi que dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'année 2014 marque le renouvellement de cet engagement.

### « Habiter mieux » : EDF poursuit son engagement

Le 18 décembre 2014, EDF a renouvelé sa participation au programme Habiter Mieux, aux côtés de l'Anah, 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 GDF Suez 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 plus de 100 000 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'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 devrait verser environ 30 millions d'euros par an jusqu'en 2017, et ainsi contribuer à l'atteinte de l'objectif annuel de l'Anah de 45 000 logements rénovés.

### Poursuite du 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 terme de montant des 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 souhaité prolonger leur accord jusqu'à fin 2015.



## B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

### Convention Nationale avec le Secours Catholique :

En janvier 2014, dans le cadre de la Convention Nationale reconduite pour 3 ans avec le Secours Catholique, trois journées de formation ont été organisées dans le département de la Manche à destinations des bénévoles de l'association : « Connaître et travailler avec EDF ». Les thèmes abordés ont été :

- La politique Solidarité d'EDF,
- La loi Brottes,
- Comprendre la facture d'énergie
- Les éco gestes pour réduire sa facture d'énergie.



### Signatures des conventions pour lutter contre la précarité énergétique :

Signature avec le Conseil Général de la Manche, de trois conventions pour lutter contre la précarité énergétique.

- *Convention « Bail Glissant » avec les CCAS de Granville, Coutances et Cherbourg.*  
Accompagnement personnalisé sur la maîtrise des énergies pour les familles bénéficiant d'un bail glissant avec le CCAS.
- *Convention avec les 5 CLLAJ du département de la Manche (Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes) pour accompagner les jeunes lors de leur entrée dans un logement en leur prodiguant des conseils de maîtrise des énergies :*  
CLLAJ Mortainais, CLLAJ Pays de Coutances, CLLAJ Pays Saint lois, CLLAJ Agglomération Cherbourgeoise, CLLAJ agglomération Granvillaise



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

- Convention avec le CCAS de Flamanville pour accompagner 10 familles durant une année de la commune dans la maîtrise des énergies de façon personnalisée.



## Création d'une structure de médiation amie des PIMMS (points Information Médiation Multi services) :

Développement de la médiation sociale dans le département de la Manche avec une association Amie des PIMMS « Astre services » dont le siège est à Cherbourg. Mise à disposition de permanences en faveur des habitants et visite à domicile à la demande des partenaires financiers (Conseil Général de la Manche , EDF, ERDF, Veolia, GDF Suez, et deux CCAS).

A ce jour, trois emplois ont été créés.



Mardi, les représentants d'EDF et de l'association Astre ont signé une convention de partenariat contre la précarité énergétique.



## Réunions sur la sensibilisation à la maîtrise des énergies :

Avec l'aide des partenaires sociaux, 25 réunions sur la sensibilisation à la maîtrise des énergies ont été réalisées.

855 personnes ont bénéficié de conseils simples pour réduire la facture d'énergie.



# 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 indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014.....</b>	<b>140</b>
1.1 - Caractéristiques de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente : .....	140
1.2 - Qualité de Services rendus aux clients de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :.....	141
1.3 - Satisfaction des clients à la maille nationale : .....	141
<b>2. Vos interlocuteurs chez EDF.....</b>	<b>142</b>



## 1. Les indicateurs de qualité relatifs à la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente pour l'année 2014

Ces indicateurs sont relatifs aux clients de la concession, c'est-à-dire, en vertu de l'article L121-5 du Code de l'énergie, aux clients, raccordés à un réseau public de distribution, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente d'électricité. Sauf, disposition contraire, ces indicateurs sont communiqués à la maille de la concession.

### 1.1 - Caractéristiques de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :

Nombre total de clients de la concession aux Tarifs Réglementés de vente (TRV)	<b>B.1.1 Les chiffres clés</b>
Nombre de clients de la concession aux TRV : ventilation détaillée des clients de la concession par catégorie, par option et version tarifaire	<b>B.1.1 Les chiffres clés</b>
Energie vendue en KWh aux TRV : ventilation détaillée par option et version tarifaire	<b>B.1.1 Les chiffres clés</b>
Nombre de bénéficiaires du TPN aux TRV	<b>B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis</b>
Nombre d'abonnements sans interruption de fourniture, pour les clients particuliers	<b>9 574</b>
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client, pour les clients particuliers	<b>62 211</b>
Nombre de lettres uniques de relance envoyées, dans le cadre des 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, pour les clients particuliers	<b>74 135</b>
Nombre de clients particuliers ayant souscrit un contrat aux TRV	<b>15 898</b>
Nombre de clients particuliers ayant résilié leur contrat aux TRV	<b>16 095</b>

## 1.2 - Qualité de Services rendus aux clients de la concession de la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente :

Nombre de coupures demandées par EDF à ERDF, pour les clients particuliers	<b>4 323</b>
Nombre de coupures effectives réalisées par ERDF, pour les clients particuliers	<b>892</b>
Nombre de clients particuliers en situation de coupures effectives réalimentés au début de la période hivernale au titre de l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles	<b>42</b>
Nombre de réductions de puissance effectuées au début de la période hivernale, pour les clients particuliers	<b>196</b>
Nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF auprès des clients particuliers	<b>B.3.3 La performance</b>
Nombre de clients particuliers bénéficiant d'un accompagnement énergie	<b>B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis</b>
Points d'accueil du concessionnaire (nombre, coordonnées, jour et horaires d'ouvertures)	<b>Annexe 2. Vos interlocuteurs chez EDF</b>
Nombre total de réclamations écrites	<b>B.3.3 La performance</b>
Ventilation du nombre de réclamations écrites par typologie	<b>B.3.3 La performance</b>
Taux de réclamations traitées dans les 30 jours	<b>B.3.3 La performance</b>

## 1.3 - Satisfaction des clients à la maille nationale :

Taux de satisfaction clients résidentiels	<b>B.3.3 La performance</b>
Taux de satisfaction clients entreprises (dont clients non-résidentiels)	<b>B.3.3 La performance</b>
Taux de Satisfaction des clients « Collectivités locales »	<b>B.3.3 La performance</b>



## 2. Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
<b>Jean-François MORLAY</b> Directeur du Développement Territorial	EDF Commerce Ouest Direction Collectivités Territoires et Solidarité 21, Avenue de Cambridge TSA 40003 - 14203 HEROUVILLE ST CLAIR Cedex	02 31 43 20 25 - 06 85 82 63 83	jean-francois.morlay@edf.fr
<b>Anouk BATES</b> Correspondant solidarité	EDF Commerce Ouest Direction Collectivités Territoriales et Solidarité 76 Bis Boulevard Mendès France 50100 CHERBOURG-OCTEVILLE	n° vert solidarité : 0 810 810 111 02 33 23 09 10 – 06 69 61 72 01	solidarite50@edf.fr
<b>Emeric MARTIN</b> et son équipe, Interlocuteurs Relation Client Collectivités Locales	EDF Commerce Ouest Direction Collectivités Territoriales et Solidarité 76 Bis Boulevard Mendès France 50100 CHERBOURG-OCTEVILLE	02 72 96 00 44	edfcollectivités-ouest@edf.fr
<b>Dominique LERENDU</b> Responsable Commercial	EDF Commerce Ouest Direction Collectivités Territoriales et Solidarité ZA La Chevalerie - Rue Jules Vallès 50000 SAINT-LO	02 72 96 01 59	edfcollectivités-ouest@edf.fr
<b>Luc BLIER</b> Interlocuteur dédié pour les bailleurs sociaux	EDF Commerce Ouest Direction Collectivités Territoires et Solidarité 21, Avenue de Cambridge TSA 40003 - 14203 HEROUVILLE ST CLAIR Cedex	02 72 96 02 16	luc.blier@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) en région 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, dont la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

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

- un réseau de 9 centres d'appels et de 10 boutiques, répartis sur tout le territoire de la région Ouest, pour accueillir les clients « Particuliers »,
- une agence en ligne sur Internet (<http://www.edf.fr>),
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation,
- 7 Pôles Solidarité départementaux pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

## Contacts en région Ouest

	Pour qui ?	Pour quoi ?
<b>09 69 39 33 06</b> N° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
<b>0 800 650 309</b> (n° vert solidarité) prix d'un appel local <b>0800 333 123</b> (n° vert TPN)	Les clients « Démunis »	Information, orientation
<b>0820 821 333</b> prix d'un appel local	Les clients « Entreprises »	Déménagement, contrat, facture
<b>39 29</b> prix d'un appel local	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat



**La Direction de Marché Collectivités (DMC)** assure la relation contractuelle avec les clients dits « Collectivités locales » (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local).

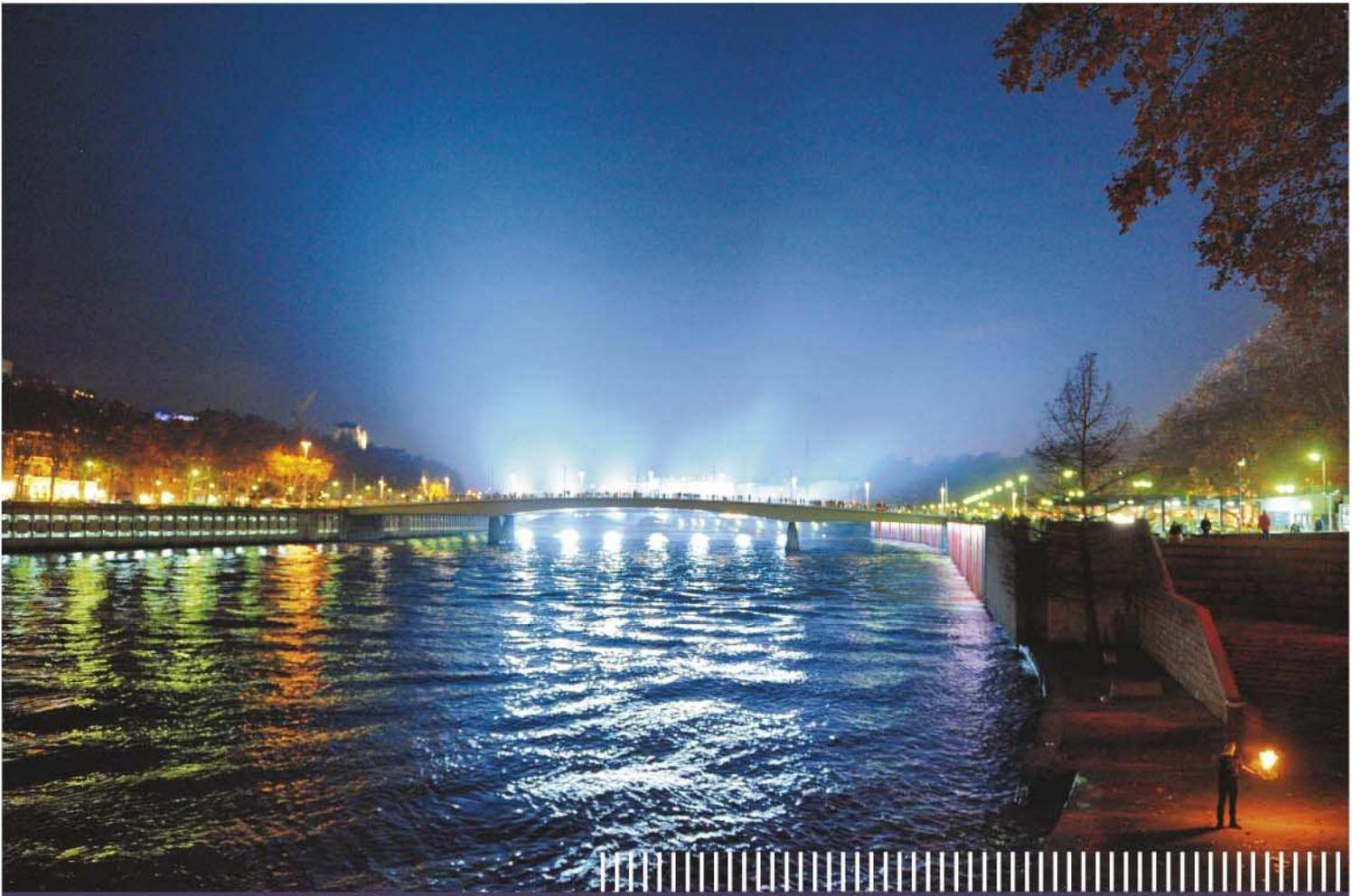
**La Direction de Marché des Entreprises et des Professionnels (DMEP)** assure la relation contractuelle avec les clients dits « Entreprises » (clients professionnels multisites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes).

Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux répartis dans 2 Centres de Relation Clients pour les clients « Entreprises » et sur des chargés de services dédiés aux clients « Collectivités locales » et répartis sur le territoire de la région. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, mail, 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 et territoriales 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).

	<b>Pour qui ?</b>
<b>02 72 96 00 44</b> prix d'un appel local	Les clients « Collectivités locales »
<b>0810 333 776</b> prix d'un appel local	Les clients « Entreprises »
<b>0820 144 005</b> prix d'un appel local	Les clients « Grandes entreprises »



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 930 004 234 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris

[www.edf.fr](http://www.edf.fr)