Compte-Rendu d'Activité **2015**

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL DES ÉNERGIES DE LA MANCHE



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ





PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE





SOMMAIRE

Le Compte-Rendu annuel d'Activité du Concessionnaire (CRAC) est établi conformément au cahier des charges de concession et comprend les éléments suivants : Éditorial......04 Le service public de l'électricité......06 L'organisation du concessionnaire......08 A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire......19 A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité A.3 La proximité avec les clients A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF......73 1. Les indicateurs de suivi de l'activité 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2015 3. Vos interlocuteurs chez ERDF B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire......86 B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016 B.2 Les clients de la concession B.3 La qualité du service rendu aux clients B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

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

1. Les implantations d'EDF sur votre territoire

2. Vos interlocuteurs chez EDF



Concernant la mission confiée à 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 2015, ERDF a assisté à une accélération et un renforcement de ses missions. La Loi de transition énergétique ainsi que la COP 21 donnent des responsabilités et un rôle croissant aux distributeurs pour participer à la révolution écologique de concert avec l'ensemble des acteurs de la société civile.

Dans ce contexte, ERDF réaffirme sa volonté de :

- préserver le système de péréquation tarifaire.
- améliorer le niveau de qualité de la fourniture d'électricité aux Français.
- garantir l'égalité de traitement entre les territoires.
- réaliser les investissements nécessaires à la modernisation du réseau.



François-Xavier de Boutray Délégué Territorial Manche

L'entreprise pilote de nombreux projets smart grids. Elle participe activement à faire émerger les réseaux du futur.

Depuis le 1er décembre 2015, le déploiement de Linky a débuté en Normandie. C'est un exemple concret de l'engagement de l'entreprise dans la transition énergétique. Les économies d'énergie sont l'un des piliers du projet de Loi sur la Transition Energétique. Elles nécessitent l'implication de chaque consommateur à travers une information accrue sur sa consommation et ses usages. L'accès aux données de consommation grâce à ce nouveau compteur communicant permet de transformer la relation au quotidien du consommateur à l'énergie, et l'aide à faire évoluer ses comportements. Avec LINKY, le relevé du compteur s'effectue quotidiennement à distance et la facturation est réalisée sur la base des consommations réelles. Le client dispose d'une meilleure maîtrise de sa consommation d'électricité, grâce au suivi quotidien sur son espace personnel sur « erdf.fr/linky ».

Par ailleurs, les interventions techniques courantes se font à distance, sans déranger le client, et dans des délais plus rapides. L'accès à l'électricité est effectif en moins de 24 heures lors d'un emménagement.

Enfin, LINKY facilite l'intégration sur le réseau des énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien ...) et des nouveaux usages tels que le véhicule électrique. Il est un outil du pilotage des nouveaux équilibres entre production et consommation, de la fiabilité et de la sécurité globale du réseau national électrique. Il facilite le diagnostic à distance pour des dépannages plus rapides, et aide à l'optimisation des investissements sur le réseau.

ÉDITORIAL

Concernant la mission confiée à EDF,

L'année 2015 a été intense pour EDF qui exerce sa mission de service public de fourniture aux tarifs réglementés de vente dans un contexte législatif et réglementaire en forte évolution :

- La fin des tarifs réglementés de vente pour les clients disposant d'une puissance souscrite supérieure à 36kVA, en application de la loi NOME du 7 décembre 2010;
- L'évolution tarifaire rétroactive concernant l'année 2012 suite à la décision du Conseil d'Etat qui entraîne une régularisation financière des factures émises de la part d'EDF pour la période concernée auprès des clients Tarif Bleu; sur un plan pratique, celle-ci sera échelonnée de mars 2015 à juin 2016;
- l'évolution nouvelle des mouvements tarifaires au TRV qui seront désormais définis par la CRE et non plus par l'Etat ;
- La promulgation de la loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique Pour la Croissance Verte (TEPCV) qui prévoit notamment des dispositifs spécifiques pour les clients en difficulté.

Jean-François MORLAY
Directeur du Développement
Territorial EDF

Nous adapter à ce contexte évolutif tout en répondant aux attentes des clients de la concession est un enjeu majeur qui mobilise au quotidien nos équipes. Nos

réponses à ces attentes se concentrent aujourd'hui autour de trois grandes thématiques : la qualité de service ; le développement d'outils permettant aux clients de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et la solidarité auprès des Français les plus fragiles.

EDF a réaffirmé ses 9 engagements « EDF&MOI » pour une relation plus personnalisée avec ses clients et développé de nouveaux outils pour les accompagner dans la maîtrise de leurs consommations énergétiques. La solution digitale « e.quilibre » proposée en 2015 à tous les clients particuliers de la concession répond à cet objectif et rencontre un franc succès avec plus de 600 000 souscriptions en fin d'année 2015 au niveau national.

L'intensification de la digitalisation de la relation client a été l'innovation majeure de l'année 2015 : plus de 10 millions de clients disposent d'un espace client sur notre site internet.

Grâce à notre engagement quotidien, le niveau de satisfaction de nos clients s'est maintenu à un niveau très élevé, supérieur à 90% : nous notons avec fierté que près de 58% de nos clients se disent « très satisfaits » après contact.

L'accès à l'énergie et la lutte contre la précarité énergétique ont une place importante dans notre action quotidienne au service des clients démunis et nous suivrons l'évolution des dispositions règlementaires à venir dans le cadre des décrets d'application de la loi TEPCV du 17 août 2015.

EDF a également enrichi sa relation avec les autorités concédantes en portant une attention toute particulière au contenu du CRAC qui comporte de nombreux indicateurs supplémentaires. Un espace internet dédié à chaque autorité concédante, consacré à l'information sur la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés, a été créé en 2015. En 2016, nous poursuivrons le dialogue engagé en 2015 avec les représentants des autorités concédantes afin de moderniser le cadre contractuel de la concession.

La concession de fourniture a un nouveau visage : le service concédé est désormais recentré sur les clients de puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA qui choisissent un tarif réglementé dont la mise en œuvre reste placée sous votre contrôle.

EDF accompagne tous les clients de votre concession dans le cadre du déploiement du compteur Linky™ assuré par ERDF, notamment via la mise à disposition d'information pour les clients et la formation des conseillers.

Soucieux du développement du tissu socio-économique de votre territoire, nous vous accompagnons dans les défis liés au secteur de l'énergie, dans le respect du cadre concessif, et restons fidèles aux valeurs de service public qui nous rassemblent.

Dans ce nouveau contexte, EDF demeure à vos côtés.



Un service public, deux missions

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

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

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

2 - La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

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

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

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

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

Clients aux Tarifs Réglementés de Vente		Catégorie	ie Tension	Niveau de	Clients hors Tarifs Réglementés	
Contrats	Prestations couvertes	Guiogonio	ronoion	puissance*	Contrats	Prestations couvertes
		C1		> 250 kW	CARD	Acheminement
Tarif Vert	Acheminement	C2	HTA	250 KVV		
	_ +	C3		< 250 kW	Contrat unique	Acheminement
Tarif Jaune	Fourniture	C4	ВТ	> 36 kVA	Contrat unique	+ Fourniture
Tarif Bleu		C5	БІ	≤ 36 kVA		

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

LE SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ

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

Au niveau national

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

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

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

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

Au niveau local

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

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

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

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

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

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



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

Organisation d'ERDF

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

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

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

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

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



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

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

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

Vos interlocuteurs chez ERDF

Les coordonnées de vos interlocuteurs sont précisées Page 86

ORGANISATION DU CONCESSIONNAIRE

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 : <u>erdf-are-normandie@erdfdistribution.fr</u>
- o Un portail internet pour les demandes 24h/24 7j/7 : 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 : <u>erdf-areprod-inf36-normandie@erdfdistribution.fr</u>
- Mail pour les producteurs plus de 36 kVA : 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-canalisations.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

ERDF a lancé une plate-forme d'échange de plans, 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.



Pour la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente

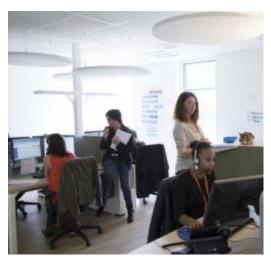
Organisation d'EDF

La fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) est assurée par la Direction Commerce d'EDF, organisée autour d'une direction nationale et de directions commerciales régionales.

La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés : marché « Particuliers » et marché « d'Affaires », ce dernier regroupant les professionnels, les entreprises et les collectivités territoriales.

Elle est ancrée dans les territoires, avec une organisation décentralisée pour mieux appréhender les spécificités de ses clients et satisfaire leurs attentes. Ainsi 8 Directions Commerciales Régionales (DCR) gèrent les activités trans-marchés (Nord-Ouest, Ouest, Grand Centre, Sud-Ouest, Méditerranée, Rhône-Alpes, Auvergne, Est, Île-de-France), auxquelles sont notamment rattachés les Directeurs Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes.

Les ressources mises en œuvre par EDF pour assurer le service concédé dans chaque concession sont mutualisées à une maille nationale ou régionale.



Ainsi, EDF recourt à des systèmes d'information développés et maintenus nationalement pour gérer les données clientèle, la facturation, ou encore les réclamations des clients, et proposer aux clients des outils internet et applications mobile adaptés à leurs attentes.

De même, les Centres de Relation Clients (CRC) sont pilotés et animés par un service national dédié au sein de la Direction Commerce. Les CRC fonctionnent en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF, ce qui constitue une garantie de continuité de service pour chaque concession.

Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Jean-François MORLAY Directeur du Développement Territorial	EDF Commerce Ouest Direction Collectivités Territoires et Solidarité 21, Avenue de Cambridge TSA 40003 14203 HEROUVILLE SAINT CLAIR Cedex	02 31 43 20 25 06 85 82 63 83	jean.francois.morlay@edf.fr
Anouk BATES Correspondant Solidarité	EDF Commerce Ouest Direction Collectivités Territoires et Solidarité 76 Bis Boulevard Mendès France 50100 CHERBOURG-OCTEVILLE	n° vert solidarité : 0 810 810 111	solidarité14@edf.fr
Eric RAMOND Appui Economie Concessionnaire	EDF Commerce Ouest Direction Collectivités Territoires et Solidarité 21, Avenue de Cambridge TSA 40003 14203 HEROUVILLE SAINT CLAIR Cedex	02 31 42 20 22 06 10 02 61 70	eric.ramond@edf.fr

ORGANISATION DU CONCESSIONNAIRE

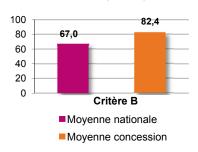


Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

La qualité de desserte



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



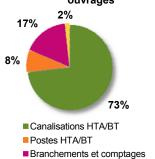
Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)



Exigences environnementales et réglementairesLogistique

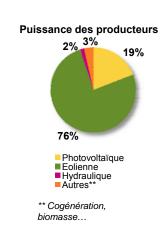
Valeur nette comptable des ouvrages



Autres

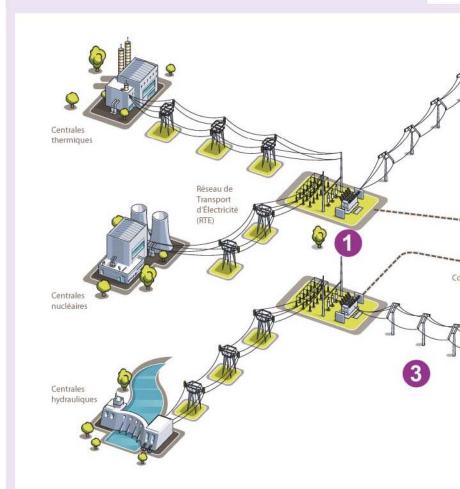
Répartition du nombre de producteurs 2% 98% Photovoltaïque Autres*

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



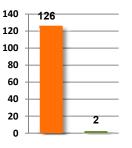
CHIFFRES CLÉS
CONCERNANT
LE RÉSEAU
DE
DISTRIBUTION
PUBLIQUE
D'ÉLECTRICITÉ

Postes-sources
Installations de production
km de réseau Moyenne
Tension (HTA)
Postes de transformation HTA /
BT
km de réseau Basse Tension
(BT)
Points de livraison



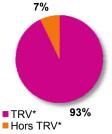
LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisées

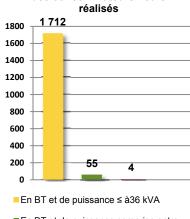


- Raccordements sans adaptation de réseau
- Raccordements avec adaptation de réseau

Répartition du nombre de consommateurs



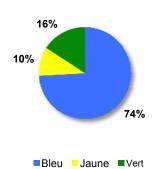
Répartition des raccordements des consommateurs neufs



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

La fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente

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



Souscriptions dans l'année Tarif Bleu Résidentiel

TR'

16 799

8.7%

Résiliations dans l'année Tarif Bleu Résidentiel

TRV 🦯

17 535

9.1%

Nombre de clients mensualisés Tarif Bleu Résidentiel



115 255

60,0%

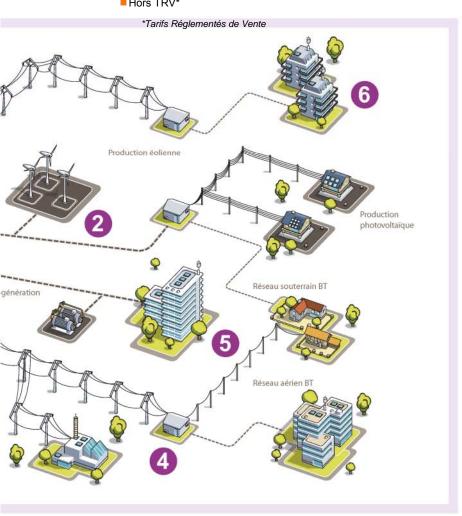
Nombre de clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu Résidentiel



23 970

12,5%

Les pourcentages sont donnés en fonction du nombre total de clients résidentiels Tarif Bleu





Les utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité de la concession

Les installations de production raccordées au réseau public

	Concession		
Installations de production à fin 2015	Nombre	Puissance délivrée *	
Total	2 761	163 265	
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	2 714	31 158	
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	30	123 951	
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	8	2 555	
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération)	9	5 601	

Concession		
Nombre	Puissance délivrée *	
2 579	156 650	
2 530	29 334	
32	119 159	
8	2 555	
9	5 601	
	Nombre 2 579 2 530 32 8	

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

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession		Concession	
Total des cheffis de la concession	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	237 107	238 879	0,7%
Énergie acheminée (en kWh)	2 415 066 034	2 498 277 313	3,4%
Recettes d'acheminement (en €)	86 650 264	88 959 703	2,7%

Total des clients BT ayant une		Concession		
puissance souscrite ≤ 36 kVA	2014	2015	Variation (en %)	
Nombre de clients	234 728	236 504	0,8%	
Énergie acheminée (en kWh)	1 511 379 313	1 580 198 696	4,6%	
Recettes d'acheminement (en €)	65 491 939	67 692 588	3,4%	

Total des clients BT dont la		Concession		
puissance souscrite est > 36 kVA	2014	2015	Variation (en %)	
Nombre de clients	1 863	1 868	0,3%	
Énergie acheminée (en kWh)	224 356 034	230 441 292	2,7%	
Recettes d'acheminement (en €)	9 029 318	9 200 991	1,9%	

Total des clients HTA	Concession		
Total des chems ITA	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	516	507	-1,7%
Énergie acheminée (en kWh)	679 330 687	687 637 325	1,2%
Recettes d'acheminement (en €)	12 129 006	12 066 124	-0,5%



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

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

Total des clients aux Tarifs		Concession	
Réglementés	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	224 080	221 664	-1,1%
Énergie vendue (en kWh)	1 997 607 779	1 947 955 604	-2,5%
Recettes (en €)	184 386 131	184 229 071	-0,1%

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 kVA et 250 kVA, Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA. Les recettes sont exprimées dans les tableaux hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Tarif Bleu	Concession		
Tarii bieu	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	221 866	220 203	-0,7%
Énergie facturée (en kWh)	1 425 049 417	1 444 533 327	1,4%
Recettes (en €)	140 532 571	144 516 602	2,8%

Tarif Jaune	Concession		
Tarii Jaurie	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 722	1 183	-31,3%
Énergie facturée (en kWh)	212 239 070	196 123 592	-7,6%
Recettes (en €)	19 159 127	17 941 823	-6,4%

Tarif Vert		Concession	
Talli Vert	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	492	278	-43,5%
Énergie facturée (en kWh)	360 319 292	307 298 685	-14,7%
Recettes (en €)	24 694 434	21 770 666	-11,8%

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

Indice de satisfaction des			
clients	2014	2015	Variation (en %)
Clients Particuliers (1)	92 %	90 %	
Clients Collectivités territoriales	82 %	87 %	
Clients Entreprises	76 %	80 %	

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

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION







A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire	20
A.1.1 Votre concession : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016 .	20
Les perspectives et enjeux pour 2016	27
Maintien d'un programme ambitieux d'investissements	27
Raccordement des fermes pilotes hydroliennes du Raz Blanchard	27
Démarrage du déploiement de Linky dans la Manche	27
Raccordement de bornes de recharge pour véhicules électriques	27
Les médias parlent de votre concession (extraits de quelques articles)	28
A.1.2 Au plan national : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016	29
A.1.3 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	33
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'élect	ricité 34
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDFERDF	34
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015	37
A.2.3 Perspectives et enjeux	
A.3 La proximité avec les clients	45
A.3.1 Le renforcement et la modernisation de la relation clients	45
A.3.2 La satisfaction des clients : une priorité pour ERDF	49
A.3.3 Le déploiement des compteurs Linky	
A.3.4 Faciliter les démarches de raccordement	52
A.3.5 Perspectives et enjeux	53
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	54
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	54
A.4.2 Les informations patrimoniales	
A.4.3 Les flux financiers de la concession	70
Annexes au compte-rendu de l'activité dERDE sur votre territoire	73

A.1 La présence d'ERDF sur votre territoire

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

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

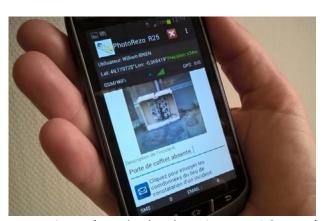
ERDF affirme son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable et ses actions de partenariat et de mécénat.

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

A.1.1 Votre concession : les faits marquants de l'année 2015, les perspectives et enjeux pour 2016

L'année 2015 en quelques dates

Applications « Photorezo » et « ERDF à mes côtés »



côtés »

L'application Photorezo développée en Basse -Normandie est disponible pour les élus, agents collectivités territoriaux. et « correspondants intempéries ». Elle est disponible pour les smartphones dotés d'un système d'exploitation Androïd et permet de déclarer facilement et de manière instantanée une situation anormale des infrastructures de réseaux de distribution publique d'électricité (Poteau penché, coffret cassé, défaut d'élagage, ...). Le fonctionnement de l'application est simple : Photorezo consiste à photographier et géo-localiser l'incident. Vous aurez également la possibilité d'ajouter un message descriptif avant de l'envoyer par mail (ou SMS suivant la

couverture réseau), depuis votre smartphone, à ERDF. Cette application a pour objectif de faciliter l'intervention de nos techniciens grâce à la photographie géo-localisée de l'incident sur la cartographie des réseaux. L'envoi de la prise de vue participe au diagnostic de l'état des réseaux et guide nos équipes de

dépannage afin de réduire leur délai d'intervention. Bien évidemment, l'application ne se substitue pas à un appel des secours en cas de situation grave (fil à terre, accident de la circulation

ERDF propose également pour l'ensemble de ses clients la possibilité de télécharger l'application « ERDF à mes côtés » depuis l'App Store, Google Play et Windows Phone. Après vous être localisé, vous aurez accès aux contacts utiles de dépannage ou de raccordement d'ERDF, ou à des recommandations en matière de prévention des risques électriques.

AND CONTROL OF THE PARTY OF THE

.



ERDF partenaire de "Vie de maire"

Le film a été présenté au cours d'une soirée-débat à Deauville pour tous les élus normands. Les élus de la Manche ont été invités à ce voyage original de 52 minutes en immersion auprès de ceux qui incarnent le premier maillon de la vie démocratique française.





En partenariat avec la chaîne Public Sénat, ERDF s'est associée au tournage et à la diffusion de ce documentaire qui trace six portraits, de femmes et d'hommes élus maires ou adjoints, dans six régions différentes : six parcours de vie et d'histoires personnelles et un point commun l'engagement au service de leurs concitoyens.

L'occasion pour ERDF de rappeler en quoi l'entreprise connaît et partage ce quotidien. Derrière chaque kilomètre de ligne, il y a un salarié d'ERDF aux côtés d'un maire.

ERDF accompagne le Tour de France sur l'étape Bas-Normande.

Pour la quatrième année consécutive, ERDF a renouvelé son engagement en tant que Partenaire Institutionnel du Tour de France. De la mobilisation de ses collaborateurs pédalant pour Habitat et Humanisme à la Caravane ERDF, en passant par les jeux et animations développés à l'occasion de ce rendez-vous incontournable, ERDF a distribué son énergie sur le Tour de France 2015! Du fait de sa mission de service public et de cette proximité avec les Français, les territoires, les partenaires et les différents élus locaux, l'engagement d'ERDF sur un événement sportif populaire et accessible comme le Tour de France s'est avéré tout à fait naturel et évident. Le 10 juillet, à Livarot et Vimoutiers, la Direction Territoriale d'ERDF était présente pour échanger avec les élus.



"Electric Drive" – 2^{ème} édition du salon du véhicule terre-mer à Deauville : du 18 au 20 juin 2015



La Direction Territoriale ERDF était présente à la deuxième édition du salon des véhicules propres dédié aux flottes d'entreprises et de collectivités.

L'enjeu de ce salon est de sensibiliser le public à l'intérêt du passage au véhicule propre et ainsi d'offrir l'opportunité de tester la performance de ces derniers.

Ce nouvel usage de l'électricité suppose une adaptation du réseau de distribution auquel ERDF se prépare. Garantir la qualité et la continuité de la distribution d'électricité reste une des missions de service public d'ERDF dans ce contexte en évolution.

ERDF coopère avec la gendarmerie nationale



Vendredi 27 février 2015, le Général François Xavier BOURGES, Commandant de la région de gendarmerie Basse Normandie et Marie-Line BASSETTE, Directrice Régionale d'ERDF en Normandie, ont signé une convention de coopération pour lutter contre le vol de cuivre. Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de la politique de protection du patrimoine d'ERDF et vient en déclinaison du protocole d'accord national signé le 24 juillet 2014 entre le directeur général de la gendarmerie nationale et le président du directoire d'Électricité Réseau Distribution France.

ERDF partenaire officiel de la COP 21

ERDF a participé au niveau national au débat de la COP21 à Paris en novembre 2015.

Le territoire de la Manche s'est équipé en 2015 de 4 véhicules électriques supplémentaires.

Depuis 2013, le plan « Aléas climatiques » identifiant les risques majeurs (tempêtes, neige collante, inondations, fortes chaleurs) est en augmentation particulièrement sur les bords côtiers de notre département.



3ème et 4ème conférences départementales.

La 3^{ème} conférence annuelle instituée par la loi NOME a eu lieu le 18 mars 2015 pour l'année 2015. La 4^{ème} a eu lieu quant à elle le 10 décembre 2015 pour l'année 2016. Elles ont réuni en Préfecture les représentants d'ERDF, des autorités concédantes, des instances départementales et des acteurs énergétiques du département.

Vœux aux salariés d'ERDF

Marie-Line Bassette, Directrice Régionale d'ERDF en Normandie, a rencontré ses collaborateurs manchois à Baudre. Elle a souligné la dynamique d'embauche d'ERDF dans la région et la forte augmentation des investissements réalisés depuis 2007, particulièrement dans la Manche. Elle a également rappelé les grandes lignes du plan de déploiement de LINKY en Normandie, lancé en décembre 2015.



Intempéries dans le Cotentin

Le début d'année a été perturbé par un épisode orageux accompagné de grêle et de vent qui a privé d'électricité près de 4000 foyers. La journée du 14 janvier a été nécessaire pour le rétablissement de l'ensemble des clients.

ERDF et Vous

4 numéros ERDF sont parus en janvier, mai, octobre et décembre. Ils traitaient de la plateforme d'échange de plans (www.e-plans.fr), la coordination de chantiers, l'élagage, l'Accueil Distributeur, les correspondants intempéries, l'emploi en alternance, les applications numériques, notre nouvelle identité visuelle, les dommages aux ouvrages, Linky et les nouvelles lignes HTA.

ERDF modernise son image.

Le 30 juin, l'ensemble des salariés de l'entreprise découvrait dès 8 heures notre nouveau logo par une vidéo nationale, tournée essentiellement dans le Cotentin à Vauville. Deux salariés de la Manche sont devenus acteurs d'un jour de cette production.





Zoom sur votre concession

Création de 4 nouveaux départs

Pour couvrir la demande grandissante d'électricité des zones de Portbail, Barneville-Carteret et Agon-Coutainville, 4 nouvelles lignes électriques HTA ont été construites. Elles sont enfouies comme 95% des nouvelles réalisations et sont bouclées avec les départs existants. Ce qui permet la réalimentation rapide à distance en cas d'incidents ou d'événements majeurs. Près de 61 kms de réseaux HTA ont ainsi été créés.

L'amélioration de la qualité de fourniture

Cette année encore ERDF a consacré une part de ses investissements pour effacer certains tronçons de lignes électriques identifiés accidentogènes. Ainsi, 8 km de réseau HTA ont été effacés sur les départs « La Loge » alimentant Tollevast et Hardinvast et «Sainte Mère » alimentant le secteur de Fresville.

Des chantiers d'envergure pour la prolongation de la durée de vie des ouvrages (PDV) ont été entrepris sur la Manche. Ce fut le cas à Le Hommet d'Arthenay et Le Dezert avec la restructuration de plusieurs dizaines de kilomètres sur le départ « Saint Jean ». 40 poteaux bois ont été remplacés par des poteaux béton. Particularité de ce chantier : un TAPIR (Transformateur d'Alimentation PIRate) a permis d'alimenter par le réseau HTA une dizaine de postes desservant environ 150 clients. Il peut également être utilisé en cas d'intempéries.

Des chantiers coordonnés pour l'amélioration et la sécurisation de la distribution électrique

Dans le cadre de la convention « Article 8 » pour la période 2014-2015, ERDF a réalisé des travaux HTA pour un montant engagé de 608k€. Ces travaux concernent les communes de Rémilly Sur Lozon (13k€), St Rémy des Landes (105k€), Auvers-Méautis (184k€), Montmartin Sur Mer (121k€) et St Sauveur Lendelin (159k€).

La suppression des Postes cabines hautes

ERDF a poursuivi son programme de suppression des postes cabines hautes sur le territoire du sdem50. Le poste d'Agneaux a été arasé en juillet. Les postes de Virandeville (ex SIE Bricquebec) et Montebourg ont été supprimés.

Au 31 décembre 2015, en tenant compte de l'intégration du SIE Bricquebec et Agon-Coutainville il reste 3 postes cabine haute. Les chantiers d'Anneville en Saire et Reville sont programmés en 2016. Le poste de Rauville la Bigot fera l'objet de travaux ultérieurs.

L'accompagnement des projets de territoire

Vie et économie locale : un soutien au quotidien

Dans le cadre de ses engagements sociétaux, ERDF accompagne chaque année l'association Chantier école en lui confiant des missions de rénovation des enveloppes de postes de transformation électrique. Cette association fédère 11 associations de proximité dans la Manche. En 2015, deux rénovations ont été effectuées à Jullouville et Granville.





Poste Chemin des Moulins Granville







Poste Avenue de la Libération Jullouville

Le secteur protégé est quant à lui sollicité sur des chantiers d'élagage à proximité des réseaux, en collaboration avec les collectivités. Un chantier de ce type a été réalisé à Barneville-Carteret par l'ESAT Béthanie de Picauville.





Le FAPE (Fond Agir Pour l'Emploi) du groupe EDF est un fond financé exclusivement par les dons des agents, abondés par le groupe. Sophie Ricordel Secrétaire Générale du FAPE en présence de Gérard Coulon Président du Point Fort et de Jérôme Virlouvet Conseiller Régional EELV, a remis à l'association Tri-tout Solidaire un chèque de 15.000 euros pour contribuer aux investissements de l'association dans ses nouveaux locaux à Agneaux.

Voilà 25 ans que le personnel d'ERDF roule pour le Téléthon. Il a fait étape à Saint-Lô en présence de Brigitte Boisgerault, Conseillère Départementale et Laurent Enguehard adjoint au maire délégué à la vie associative. A cette occasion, Kevin Bressano, salarié d'ERDF à Saint-Lô, classé3^{ème} au dernier championnat de France d'Haltérophilie catégorie Force Athlétique, a fait une impressionnante démonstration de sa discipline avant de remettre un chèque de 1.000 euros à l'Association Française contre la Myopathie.



La vie du matériel ERDF amorti trouve une seconde vie auprès des associations et organismes humanitaires. Ainsi, plusieurs armoires ont été données à la Croix Rouge départementale. L'association Au Fil de L'eau à Cherbourg-Octeville, a également pu bénéficier d'un micro-ordinateur portable.





ERDF accompagne également ses salariés, les associations et les collectivités du département soucieux de leur environnement. Afin de réduire le volume de déchets, ERDF dans la Manche met à disposition des gobelets « recyclables ». Ils sont prêtés pour la durée de manifestations culturelles, sportives ou scolaires. La gestion et le nettoyage de ces gobelets sont confiés à l'ESAT l'Espérance de Valognes.

Autres actions de partenariat et de mécénat ou parrainage

Avec Zoé contre l'autisme : Les agents ERDF se mobilisent

ERDF a accompagné la journée de l'autisme le 2 avril en soutenant l'association « avec Zoé contre l'autisme ». Une cinquantaine d'agents réunis sur notre site d'Equeurdreville, ont participé à un lâché de ballons bleus symbolisant l'autisme.



La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

Sécurité sous les lignes, Dommages aux ouvrages

Chaque année nos ouvrages électriques subissent plusieurs dizaines de dommages, provoqués par des professionnels ou des particuliers, insuffisamment conscients des dangers encourus.

Depuis plusieurs années, ERDF propose aux collectivités une information sur la sécurité à proximité des ouvrages électriques. En 2015, deux sessions ont été organisées avec la ville de Carentan et la communauté d'agglomération Saint-Loise.

En 2015, ERDF a également démarré une action de sensibilisation des étudiants dans le secteur agricole. Une première réunion d'information s'est déroulée avec la maison familiale Rurale (MFR) de Granville.

C.R.I.S.E. : Correspondants Réseaux Intempéries Sécurité Electrique





Le 19 janvier, la Préfète de la Manche, les présidents de l'Association des Maires de France et de l'Association des Maires Ruraux de France, ont signé une convention avec ERDF dans l'objectif d'améliorer la réactivité des équipes de dépannage en cas d'intempéries majeures. Chaque commune le souhaitant peut désigner une ou deux personnes pour être les relais d'ERDF sur le terrain. Ces « correspondants intempéries » seront équipés de quelques outils comme la carte du réseau électrique de leur commune et l'ensemble des coordonnées de la cellule de crise ERDF. Une application dédiée est disponible pour les correspondants possesseurs d'un smartphone.

Plusieurs réunions d'information ont réuni 700 correspondants, avec une attention particulière portée à la sécurité électrique à proximité des réseaux..

Sécurité : l'ensemble des entreprises prestataires invitées à une journée 100% partage.

Le but de cette journée est d'échanger sur les bonnes pratiques de chacun et de sensibiliser nos prestataires en matière de prévention, santé, sécurité. Pour cette seconde année, l'accent a été mis sur l'intégrité physique de chacun : **avant** par le prescrit, **pendant** avec le camion court-circuit, **après** avec les témoignages des pompiers.



La contribution à l'économie locale

Les aménageurs du territoire font « tranchée commune »

En mars, Manche Numérique et ERDF ont signé une convention pour faciliter la mise en œuvre de chantiers communs. En 2015, une première réalisation a eu lieu entre les communes d'Agneaux et Hébécrevon. Manche Numérique a profité de l'effacement de nos réseaux électriques pour poser 1200 mètres de fourreaux de fibre optique.

Les échanges réguliers sur les programmes travaux offrent de belles perspectives de coopération pour les années à venir.

A la recherche de nos futurs salariés.

Plusieurs actions ont été menées à destination du milieu scolaire et des personnes en recherche d'emploi. Notre partenariat maintenu depuis cinq ans avec le Lycée Professionnel E. Doucet de Cherbourg-en-Cotentin a été mis en place avec le Lycée Professionnel J. de la Morandière de Granville.



Nos métiers ont été présentés au Centre d'Information et d'Orientation (CIO) du Cotentin en lien avec le Comité Local Ecole Entreprise (CLEE) auquel nous participons. Les techniciens ERDF ont échangé avec l'ensemble des conseillers d'orientation pendant la visite d'un poste de transformation 90000/20000 volts.

ERDF dans la Manche a également participé à la « Cité des Métiers » à Valognes le 10 mars. Cette journée regroupait notamment la Maison de l'Emploi et de la Formation (MEF), les missions locales, Pôle Emploi, Technopole Cherbourg. A cette occasion, plusieurs centaines de personnes sont venues à notre rencontre.

Des investissements importants au service de la qualité.

Cette année encore, ERDF a réalisé des investissements importants dans la Manche, de l'ordre de 30 M€. Cette politique volontariste d'amélioration de la qualité de la fourniture d'électricité nous a amenés à entreprendre de gros chantiers, comme les départs HTA de Barneville, Carteret, Portbail, Agon-Coutainville et Terre-plein aux Mielles (Tourlaville). D'autres départs ont été rénovés dans le cadre de notre programme de Prolongation de Durée de Vie des ouvrages (PDV).



Les perspectives et enjeux pour 2016

Maintien d'un programme ambitieux d'investissements

En cohérence avec les orientations présentées en conférence départementale, ERDF poursuit en 2016 son programme d'investissements pour améliorer la qualité de l'alimentation électrique dans le département de la Manche.

Des chantiers HTA de grande ampleur sont programmés pour améliorer la qualité d'alimentation dans des secteurs incidentogènes du département. En basse tension, les deux principaux chantiers visent à résorber les difficultés majeures de tenue de tension en milieu urbain.

Raccordement des fermes pilotes hydroliennes du Raz Blanchard

ERDF poursuit l'instruction de ce projet en lien avec les différents acteurs. Plusieurs étapes importantes du projet aboutiront en 2016 pour permettre la mise en service opérationnelle des fermes-pilotes dans les délais attendus : remise des études d'impact, convention liant ERDF et les porteurs de projet pour définir les modalités de construction et de maintenance des ouvrages de raccordement.

Démarrage du déploiement de Linky dans la Manche

Le déploiement opérationnel de Linky dans la Manche démarrera à Cherbourg-en-Cotentin en septembre 2016 et concernera le territoire du sdem50 dès 2017. L'île de Chausey sera spécifiquement équipée en 2016, dans le cadre du projet de transition énergétique de Chausey, piloté par le sdem50.

Par ailleurs, les travaux préparatoires à l'installation des concentrateurs ont commencé dans tout le département depuis le début de l'année 2016.

Raccordement de bornes de recharge pour véhicules électriques

Le Sdem50 a élaboré un plan ambitieux de déploiement d'une centaine de bornes de recharge dans la Manche en 2016 et 2017.

ERDF met en place une organisation pour assurer le raccordement de ces bornes dans les délais attendus par le sdem50.

Les médias parlent de votre concession (extraits de quelques articles)



ERDF: des interventions plus rapides en cas d'intempérie.



ERDF rétrécit le poste tour d'Agneaux

Le poste de huit mètres de haut, rue des Campagnes, se fait raser la tête, dans un souci d'esthétique,



ville -, assure Alan berege.
d'Agnéaux «
- Dans un cadre urbain, c'est assez compliqué de tout défruire, expique Alan Parametier, du serviure une verrue dans le paysage, la capique Alan Parametier, du serviure une verrue dans le paysage, la cabien a subi les assauts du temps,
un dessus servont démois, pierre
par pierre, « il est impossible, en revanche, de détruire tout le biliment.

Le souffre de Thumidtie, Aucun désagrement ne devait
se laire sentr pour la centaine de lo
se faire sentre pour la centaine de lo
se faire pour la centaine de lo
se faire sentre pour la centaine de lo
se faire sentre pour la centaine de lo
se faire de ce genre dans la Manche.

))) Carentan

ERDF : prévention et sécurité



))) La Haye-d'Ectot

ERDF: bientôt une alimentation sécurisée

Hier matin, des hauts responsables ERDF accueillaient en la mairie les élus des communes concernées par les travaux d'enfoussement des lignes 20 000 volts chargées de relier Quetteot et Barneville-Carteret. L'Objectif est de sécures progressivement l'alimentation des consomnateurs ayant eu à se plaindre de coupures prolongées au-delà de la moyenne acception.

e et permet un rétablis-ent rapide par un nin différent de celui ap-





UN TRANSFORMATEUR EN COULEUR. Une fresque à l'image des jeunes



Rémilly-sur-Lozon

La qualité de la distribution d'électricité améliorée



50 et le patron de l'antreprise Soragel po Los responsables du Sdem 50 (Syn-dicat départemental des énergies de la Manche), Nadège Besnier, d'ERDF Manche, François-Avaier de Boutray, et le patron de l'entreprise Soratel ort de invelse, jeund, à la marie par ort de invelse, jeund, à la marie par ort de l'entreprise Soratel joints pour la reception de ses ad-suir les réseaux d'électricité. Entre novembre 2014 et aujourd'hui, au perior de la securisation des réseaux basse et haute tension afin d'améliorer la distribution d'électricité la Roseric. Les lignes aériennes ont le enfouse et les poteaux suppri-més, améliorant l'esthétisme des lieux. »

lieux. » Le chantier a consisté en la pose en

our la ne-epiton des traveux de cet hire.

souterrain et la dépose en aérie de
250 m de câbie haute terson, 910 m
de basse tension, de deux nouveaux arransformateurs de distribution et la reprise de 12 branchements clients.

Un investissement de 30 000 € pour ERDF et de 87 500 € pour la Sdem 50. Votre commune a été la première à être servie sur les cinq tenteures pour 2015, à savoir avec Montmartin, Saint-Sauveur-Lendelin, Auvers et Saint-Rémy-des-Landes, ont expliqué les responsales. La prochaine intervention est programmée en avril avec la pose d'un transformateur et le câblage
d'un transformateur et le câblage

Le Dézert

Quarante poteaux en bois remplacés



À la suite à la surveillance de lignes par hélicoptère, mais aussi à la mise en place d'un nouveau mode de fonctionnement de détection d'anomalie par tablette, des équipes d'ERDF ont procédé, depuis le 18 mai, à des remplacements de poteaux électriques. Ces travaux devraient durer environ deux semaines.

Jeudi, non loin de la Caplainerie, une équipe a remplacement potent en tentre de la Caplainerie, une équipe a remplacé des poteaux en bois par des nouveaux poteaux en beton. Isoaleurs et archéres des les poteaux en beton. Isoaleurs et de les poteaux en les poteaux en beton. Isoaleurs et aux els groupes électrogènes.

Pour le délégué territorial ERDF, François-Xavier de Boutray, « nous À la suite à la surveillance de lignes

améliorons régulièrement la qualiavons 20 000 km de réseaux électriavons 20 000 km de réseaux électriques dans la Manche, dont la moitié en haute tension. Nous effectuons des opérations de maintenance et nous remplaçons le matériel défectueux. Les anciens poteaux sont recyclés dans des décharges spécialisées ».



L'année 2015 en quelques dates

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

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

Création de l'association « Réseaux électriques intelligents - Smartgrids France »

Constituant l'une des actions du plan Réseaux électriques intelligents présenté au Président de la République en mai 2014, l'association professionnelle « Réseaux Électriques Intelligents – Smartgrids France », créée le 16 avril et dont ERDF assure la vice-présidence, a pour objectif de participer au développement d'une filière réseaux électriques intelligents en France, en Europe et à l'international. Elle est notamment chargée d'assurer la représentation des intérêts collectifs de ses membres auprès des pouvoirs publics et des instances européennes et internationales.

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

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

Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1er août 2015

Les Tarifs d'Utilisation d'un Réseau Public d'Électricité (TURPE) dans le domaine de tension HTA ou BT applicables sur la période tarifaire 2014-2017 (TURPE 4 HTA/BT) font l'objet d'un ajustement annuel selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des produits et charges du distributeur par rapport aux prévisions. Pour accompagner la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les utilisateurs de puissance souscrite strictement supérieure à 36 kVA (TRV Jaunes et Verts) au 31 décembre 2015, un alignement des prix des composantes de comptage en courbe de charge sur les prix des composantes de comptage en index a également été décidé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

Compte tenu du mécanisme d'ajustement annuel, et conformément à la décision de la CRE du 28 mai 2015, les tarifs HTA/BT ont évolué à la hausse (+ 0,4 %) au 1^{er} août.

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

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

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

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

Réaffirmation du rôle d'ERDF auprès des métropoles et des communautés urbaines

A l'occasion de la 15 ^{ème} conférence des villes, ERDF et l'Association des Maires des Grandes Villes de France (AMGVF), fusionnée depuis avec l'Association des Communautés Urbaines de France (ACUF) et devenue France Urbaine, ont signé le **22 septembre** un partenariat qui vise à réaffirmer le rôle d'ERDF dans l'accompagnement de la compétence énergétique des métropoles et des communautés urbaines. Ce partenariat se situe dans le contexte de mise en œuvre de la transition énergétique qui repose très largement sur les villes et les métropoles.

ERDF est à la tête de la 2^e flotte électrique de France

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

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

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

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

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

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

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

Le déploiement industriel des compteurs Linky a démarré le 1er décembre 2015

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, ERDF a lancé le 1^{er} décembre le déploiement des compteurs communicants Linky sur tout le territoire français. L'objectif du projet est de



remplacer 90 % des anciens compteurs dans 35 millions de foyers d'ici à 2021. Les compteurs communicants complètent, sur le réseau Basse Tension, les évolutions engagées depuis une quinzaine d'années par ERDF pour moderniser le réseau Moyenne Tension et le rendre « intelligent » (smart grids).

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

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

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

Les perspectives et enjeux pour 2016

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

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

Tours accueille le 36^è Congrès de la FNCCR du 21 au 23 juin 2016.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

En 2015, la très grosse majorité des travaux sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF a été effectuée en technique discrète. Ainsi, à périmètre égal (cf. annexe 1.1), le réseau HTA souterrain a augmenté de plus de 78 km en 2015. Il représente 26,5% du réseau HTA total.

Plusieurs chantiers significatifs ont été réalisés en 2015, comme :

Création d'un nouveau départ « Portbail » à partir du PS La Haye du Puits : 13 km de réseau souterrain Départ Virandeville du PS Cherbourg : remplacement de câble aérien 29² Cu par 9,3 km de réseau souterrain

Création de deux nouveaux départs « Barneville» et « Carteret » du PS Tolmer : 35 km de réseau souterrain Départ Besneville du PS La Haye du Puits : remplacement de câble aérien 38² Cu par 16 km de réseau souterrain

Travaux réalisés en techniques discrètes	Concession		
sur réseaux HTA et BT (en %)	2014	2015	
En agglomération	98 %	97 %	
Hors agglomération	80 %	88 %	
En zone classée	97 %	100 %	
Total	86 %	91 %	

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

Pour l'année 2015, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du SDEM s'est élevée à **550 k€**.

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

Nature des travaux	Versements ERDF (en k€)
Fermanville, Maupertus-sur-Mer - Effacement Anse du Brick	217
St Aubin de Terregatte, St Senier de Beuvron – Effacement rue de Saint-James	51
St Senier-sous-Avranches – Effacement rue de la Maindocherie	51
Pontorson – Effacement Cormeray	40
Jullouville – Effacement Avenue des Sapins	37

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

En 2015, sur le territoire du sdem50, 100 postes de transformation ont fait l'objet d'une opération de dépollution, dont 61 transformateurs sur poteau H61. Par ailleurs, un poste cabine haute a fait l'objet d'une opération de dépollution avant sa destruction.

A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité

A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF

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

La continuité de l'alimentation en électricité

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

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) ¹	82,3	82,8	1%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ²	81,4	82,5	1%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,4	0,5	22%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	60,2	60,3	0%
Dont incident Poste-source	0,9	1,3	37%
Dont incident réseau HTA	49,5	52,5	6%
Dont incident réseau BT	9,8	6,6	-33%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	20,8	21,7	4%

Avec des conditions climatiques comparables, le temps moyen de coupure sur le territoire du SDEM est stable par rapport à l'année précédente de l'ordre de 82 mm.

Le critère B du SDEM reste sensiblement plus élevé que la moyenne nationale (61 minutes en 2015, hors événements exceptionnels), du fait du caractère très rural et maritime de son territoire.

Ainsi, le critère B de l'ensemble du département de la Manche en 2015 est légèrement inférieur à 70 minutes, comparable à la moyenne nationale

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



Évolution du critère B au cours des 5 dernières années

L'absence d'événement climatique majeur en 2015 a permis d'atteindre un niveau de critère B qui confirme l'évolution positive de la qualité de fourniture depuis dix ans, à l'exception de l'année 2013, très atypique.

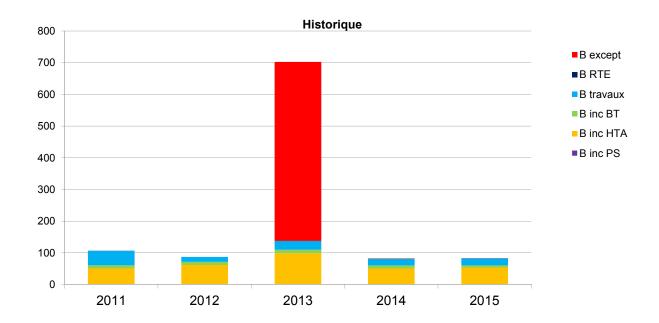
¹ La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption de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

² Conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 12/12/2013, sont notamment considérés comme des évènements 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 évènements exceptionnels (critère B HIX).



Cette stabilité à un niveau satisfaisant est le reflet de la fiabilité des réseaux hors événements climatiques exceptionnels. Elle est la conséquence des investissements importants consentis par le SDEM et ERDF pour améliorer la qualité du réseau de distribution publique.

Malgré ces investissements, le temps de coupure lié aux travaux reste maîtrisé depuis 2012, grâce aux moyens mis en œuvre par ERDF et à la contribution du SDEM dans le cadre de son appel d'offre pour la réalisation de prestations de travaux sous tension.



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

Au niveau national, l'année 2015 a été marquée par plusieurs évènements climatiques aux effets significatifs localement (vent violent en janvier dans le sud-ouest, épisodes de canicule en juin et juillet. forts orages localisés dans le sud-ouest fin août, inondations exceptionnelles en région niçoise début octobre).

Malgré cela, le critère B en moyenne nationale est satisfaisant. Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen est, au niveau national, de 67 minutes en 2015, soit proche du niveau de 2014, alors qu'il était de 97 minutes en 2013.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des

événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport (ou critère B HIX hors RTE), est en amélioration à 61 minutes. contre 64 minutes en

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

l'engagement et à la maîtrise technique de son

personnel et à sa politique en matière

réseaux

arâce

2014.

des

d'investissement et de maintenance.

sécurisation

Ces bons résultats confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par ERDF. En 2016, cette stratégie d'investissements et de maintenance sur le réseau concédé se poursuivra.

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Localement, les principaux incidents qui ont influencé le critère B sont :

Date/heure	Poste source	Départ	Durée de l'incident	Origine	Critère B
30/08 22h23	Tolmer	Carteret	19h12mn	Foudre	5,54 mn
14/01, 07h30	Valcanville	Fermanville	10h02mn	Arrachage	1,38 mn
11/06, 21h48	Huberville		1h05mn	Foudre- incident PS	1,19 mn
16/10, 15h57	Huberville	Quettehou	7h13mn	Conducteurs rompus	1,15 mn

Nambro do aliente DT			
Nombre de clients BT	2014	2015	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1 063	1 262	18,7%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	6 217	7 800	25,5%

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

En Basse Tension, un client est dit « Client Mal Alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

Pour l'évaluation du nombre de CMA en tenue de tension, dont les résultats au périmètre de votre concession sont présentés dans le tableau ci-après, ERDF met en œuvre une méthode statistique, homogène sur l'ensemble du territoire national, appelée « méthode GDO-SIG ».

La plage de variation admise est de + 10 % ou - 10 % par rapport à la tension nominale (décret du 24 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 volts et 253 volts en Basse Tension pour les branchements monophasés.

En l'absence de moyens permanents de surveillance de la tension chez les clients, ERDF utilise un modèle statistique qui, compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations et des courbes de charges types, donne une évaluation dans des situations défavorables (forte charge en hiver), du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

Clients BT Mal Alimentés	Concession			
Chefits B1 Mai Allifiefites	2014	2015	Variation (en %)	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	688	475	-31,0%	
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,3%	0,2%	-31,7%	



Le nombre de clients mal alimentés (CMA) continue de diminuer fortement, du fait des investissements réalisés par le SDEM comme par ERDF sur les réseaux HTA et BT de la Manche.

En outre, comme en 2014, l'hiver clément a contribué à cette forte baisse.

A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2015

En application de l'article 21 de la loi NOME (art. L. 2224-31 du code général des collectivités territoriales), ERDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte-rendu de la politique d'investissement et de développement des réseaux.

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 dans votre concession en 2015

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

Investiga ementa EDDE	Conc	ession
Investissements ERDF (en k€)	2014	2015
Raccordement des consommateurs et producteurs	7 384	6 597
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	17 998	16 528
2.1 Performance du réseau	14 487	13 206
Dont renforcement	3 884	3 612
Dont climatique	3 228	872
Dont modernisation	6 025	7 187
Dont moyens d'exploitation	1 349	1 534
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	3 511	3 322
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	638	635
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 244	1 461
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 629	1 226
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	187	54
Total (en k€)	25 569	23 179
Dont investissements postes sources	2 276	1 577

ERDF a maintenu un rythme élevé d'investissement en 2015 sur le territoire du S DEM. Néanmoins, à périmètre égal, le montant global a diminué de plus de 2 millions d'Euros par rapport à 2014.

Cette baisse est due en partie à la baisse des dépenses de raccordement (-800 k€ environ), des investissements sur les postes sources, du fait des difficultés rencontrées sur les projets de Ger et Le Guislain, ainsi qu'à une diminution des dépenses d'amélioration du patrimoine, par rapport à une année 2014 très forte.

Dans ce domaine, l'accent a été porté sur les investissements de modernisation du patrimoine, avec notamment la construction de plusieurs nouveaux départs HTA (Barneville, Carteret, Portbail, Agon). A contrario, les dépenses d'investissement pour la réduction des risques climatiques ont fortement diminué car peu de gros chantiers ont été réalisés en 2015.

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2015, avec la localisation des travaux, est présentée en annexe 2.

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

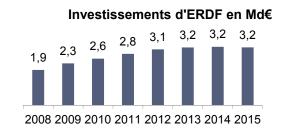
Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF dans les postes-sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession :

Investiga amonto EDDE (, , o)	
Investissements ERDF (en k€)	2015
PS Cherbourg: Création d'une fosse déportée pour les Transformateurs	9
PS Tourlaville. Modification d'un disjoncteur HTA	15



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

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



Par ailleurs, en 2015, 371 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux

nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

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

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

Les travaux dans les postes-sources

Poste source	Nature de l'affaire	Dépenses 2015 (k€)
LE GUISLAIN	Création du poste-source	476
PERIERS	Garantie TFO + rénouvellement HTB	296
PERIERS	Rénovation du contrôle commande en numérique	294
LA HAYE DU PUITS	Renforcement de la transformation	210
LA HAYE DU PUITS	Renouvellement TC HTB TR 411 et 412	118
YQUELON	Remplacement bancs aéros T411	101
COUTANCES	Travaux poste source pour dédoublement du départ Agon	98
LAIRON	Dédoublement du départ Croix Avranchin	93
GER	Etudes préparatoires	88
BACCHUS	Remplacement banc aeros T413	57
GER	Travaux HTA préparatoires	28
MESNIL	Renforcement de la transformation	28

Les travaux en HTA

Départ	Libellé de l'affaire	Posées (m)	Déposées (m)	Situation des travaux	Dépenses 2015 (k€)
Portbail	Création nouveau départ Porbail	13000	4490	Achèvement 2016	881
Virandeville	Dépose 29cu Virandeville de Cherbourg	9270	13700	Travaux achevés	846
Barneville & Carteret	Dédoublement des départs Barneville et Carteret	34750	650	Achèvement 2016	719
Besneville	Renouvellement et dépose 38 ² cu	14200	16200	Achèvement 2016	713
Agon	Dédoublement Agon	13250	3770	Travaux achevés	416
St Jean de Daye	Renouvellement et dépose aérien	4600	5300	Travaux achevés	348
Precey	Renouvellement et dépose 38 ² cu	2865	455	Travaux achevés	298
Ste Mère	Renouvellement et dépose 37,7	4000	5000	Travaux achevés	233
Surtainville	Renouvellement et dépose en zone boisée	2270	3210	Travaux achevés	210
Vasteville	Renouvellement et dépose 29cu et 37AA	5720	5735	Travaux achevés en 2015	110
	Dédoublement du départ Croix Avranchin	9280	400	Travaux achevés	93
Cerisy	Dédoublement à partir de Saonnet	4350	0	Travaux achevés	56
Ste Colombe	Bouclage entre deux antennes	3840	1720	Travaux reportés en 2016	15
Champrepus	19 ² Cu de 1951 vétuste rnvt en 54 ² Alm	3260	3260	Travaux reportés en 2016	8

Les travaux en BT

Commune	Libellé de l'affaire	CMA SIG	Longueur fils nus	Situation des travaux	Dépenses 2015 (k€)
Agon-Coutainville	Renouvellement Rue Michel - Allée des Genets		475	Travaux achevés	95
Bricquebec	Renforcement BT poste HLM Manoir Noêl	5		Travaux reportés en 2016	1
Bricquebec	Renouvellement Vente aux Saulniers - Hameau Giot		965	Travaux achevés en 2016	2015
Donville les Bains	Renou poste Stade et réseau faible section		305	Phase 1 achevée en 2015. Phase 2 en 2016	41
Longueville	Renforcement L'Yvonnière	5	145	Travaux annulés – mise à jour cartographie	0
Millières	Renouvellement La Banserie		615	Travaux achevés	17
Neufmesnil	Renouvellement La Jouennerie		430	Travaux achevés	53
St Georges Montcocq	Renforcement "La Houssaye"	10	302	Travaux achevés en 2016	2015
St Hilaire Petiville	Renforcement lieu-dit Le Rivage	5	400	Travaux annulés – mise à jour cartographie	2015
St Pair sur Mer	Renforcement Le Haut Glatigny	3	371	Etude en 2015 – travaux réalisés en 2016	2015
St Vigor des Monts	Renouvellement La Genetière		1050	Travaux achevés en 2016	19
Tourville sur Sienne	Renouvellement rue de la Monchatonnière		1020	Travaux achevés	137



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

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2015, 342 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 137 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Sur votre concession...

ERDF a profité d'un contexte favorable en 2015 pour amplifier son programme d'élagage, à la fois sur le réseau HTA (262 km) et BT (50 km).

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Man	che
	2014	2015
Longueur de réseau traité (en km)	209	312
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	730	967

A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuivra en 2016 la mise en œuvre des politiques de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation. La maintenance préventive des matériels, en complément des investissements consacrés à la modernisation du patrimoine permet de répondre aux enjeux de fiabilisation et de sécurisation des réseaux.

Pour ERDF, les principaux enjeux sont :

- de faciliter la transition énergétique en raccordant et gérant la production décentralisée (S3REnR),
- d'accompagner les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles,
- d'améliorer la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. L'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatique (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Prolongation de la Durée de Vie (PDV). Des efforts d'automatisation complèteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante,
- de sécuriser l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses,
- de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2016, ERDF accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT les moins fiables, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés.
- de poursuivre la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes-sources,
- de répondre aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

En complément, ERDF réalise dans la Manche d'importants investissements pour prolonger la durée de vie de certains ouvrages aériens non amortis (PDV). Ainsi, en 2015, 13 départs ont fait l'objet d'une ou plusieurs opérations de PDV, pour plus de 56 kilomètres de réseau rénovés. A l'occasion de ces opérations, 308 supports, presque exclusivement en bois, ont été remplacés.

Poste source	Départ	Nombre de chantiers traités	km traités	Supports remplacés
Agneaux	Pont Hébert	2	7,8	64
Agneaux	St Jean de Daye	1	7,4	36
Avranches	Precey	1	3,5	19
Bacchus	Vasteville	3	4,3	21
Boucey	Croix Avranchin	1	3,2	16
Coutances	Courcy	1	4,3	42
Coutances	Monthuchon	1	2,1	21
Huberville	St Marcouf	1	5,6	4
Lairon	St Hilaire	1	5,0	25
Mesnil	St Jean des Baisants	1	3,2	13
Mortain	Ger	1	2,6	16
Mortain	St Cyr	1	4,7	15
Tolmer	Siouville	1	2,4	16

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 des 3^{ème} et 4^{ème} Conférences Départementales qui se sont déroulées le 18 mars et le 10 décembre 2015. Les principales conclusions qui ont été tirées de ces conférences 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 importante de fils nus de faible section).



• Des priorités coordonnées

Le réseau HTA est la priorité des investissements d'ERDF pour améliorer le niveau de continuité de fourniture et de qualité électrique et 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. Une attention particulière est portée au nord du département, affecté par les intempéries.
- 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.
- o Traitement des départs en contrainte de tension (dédoublements 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 :

- o Renforcer les départs les plus en contrainte électrique,
- o 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 50 le 31 janvier 2014, vise à 'accélérer cette coopération entre l'autorité concédante et son concessionnaire.

Les Programmes Coordonnés de Développement et de Modernisation des Réseaux (PCDMR) institués par le protocole d'accord FNCCR-ERDF du 18 septembre 2013 :

Parmi les engagements réciproques contenus dans l'accord signé le 18 septembre 2013 à Montpellier, à l'occasion du 35^e congrès de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), les autorités organisatrices de la distribution d'électricité signataires de l'avenant de mise en œuvre de cet accord et ERDF ont décidé de s'engager en faveur d'une meilleure programmation et d'une meilleure coordination des investissements qu'elles réalisent sur les réseaux publics de distribution d'électricité dans un souci d'amélioration de la qualité et d'optimisation des ressources.

Cet accord prévoit l'élaboration de PCDMR pour la période 2014-2017, permettant d'identifier des priorités d'investissement en matière de sécurisation des réseaux et d'amélioration de la qualité de l'alimentation, et mettant l'accent sur la coordination des actions des différents maîtres d'ouvrages de travaux.

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

Aux investissements d'ERDF évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante.

Au plan local, ERDF et l'autorité concédante ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée à travers les réunions (ou conventions) suivantes :

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

Travaux sur le réseau Basse tension

Commune	Libellé de l'affaire	СМА	Longueur CPI (m)	Longueur fils nus (m)	Montant HT prévisionnel 2016 (k€)
Agon-Coutainville	Renforcement Avenue de Tourville - rue des Lilas	24		560	145
Bréhal	Renforcement Avenue St Martin	31		443	105
Le Mont Saint-Michel	Renouvellement zones 5 et 6		360		86
Saint-James	Renouvellement La Ruardière- Le Chatelet			790	76
Saint-Vaast la Hougue	Renouvellement La Bijude (Coordo HTA)	• • •		390	68
Gavray	Renouvellement Le Beauguillain	Renouvellement Le Beauguillain		740	65
Carnet	Renouvellement La Locherie - Le Clos du Pont			640	62
Saint-Amand	Renouvellement La Hardaignière - La Bardelière	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		670	56
Carnet	Renouvellement Les Aubenais		750	55	
Ducey	Renouvellement Le haut Cerisel		730	54	
Saint-Pierre-Eglise	Renouvellement rue du 8 mai		187	53	
Cavigny	Renouvellement La Cocquerie (coordination HTA)			1610	50

Travaux sur le réseau HTA

Poste Source	Départ	Libellé de l'affaire	Commune principale	Montant HT prévisionnel 2016 (k€)
AGNEAUX	PONT HEBERT	Renouvellement et dépose 38 ² cu	Cavigny	830
HUBERVILLE	QUINEVILLE	Renouvellement principale	Quineville	440
BOUCEY	ZA BAIE	Création d'un nouveau départ	Boucey	425
HUBERVILLE	SAINTE COLOMBE	Bouclage entre deux antennes	Orglandes	380
ALERIE	STE MARIE DU MONT	Principales en risque vent	Saint-Côme du Mont	380
BOUCEY	SACEY	Renouvellement et dépose faible section	Carnet	300
TOLMER	FIERVILLE	Renouvellement et dépose 38° Cu	Les Perques	240
BACCHUS	DIGULLEVILLE	Renouvellement et dépose 75² bord de mer	Omonville la Rogue	230
VALCANVILLE	ST VAAST	Sécurisation du bourg de Saint-Vaast	Saint-Vaast-la- Hougue	210
LA HAYE DU PUITS	PORTBAIL	Renouvellement en coordination avec des travaux du SDEM	Portbail	205



A.3 La proximité avec les clients

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

ERDF conforte sa présence auprès des entreprises

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

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

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

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

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

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

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

La mise en place d'interlocuteurs dédiés aux entreprises locales

Afin de répondre aux attentes relationnelles de ses clients, ERDF a complété en 2015 son dispositif existant de numéros de téléphone réservés aux clients « Entreprises » et aux clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction ».

Ainsi, les clients « Grands Comptes Régionaux » disposent désormais de Chargés de Relations Clients dédiés. Fin 2015, ERDF a poursuivi cette démarche en expérimentant la mise en place d'interlocuteurs uniques à destination des clients « Grands Comptes Nationaux ».

Ces nouveaux dispositifs ont pour objectif de développer la relation avec les clients « Entreprises » afin de les accompagner plus étroitement dans leurs projets et de recueillir leurs attentes vis-à-vis du Distributeur. Cette relation privilégiée permettra ainsi à ERDF d'étudier les solutions adaptées pour renforcer la qualité du service qui leur est apporté.

ERDF digitalise sa relation clients

La modernisation des canaux de relations entre ERDF et ses clients est un impératif afin d'accélérer et fluidifier les contacts (alerte coupure et rétablissement, information sur la durée des indisponibilités d'alimentation et des travaux, avis clients), de faciliter les interactions entre ERDF et les clients à l'occasion de la réalisation de prestations et de services (raccordement, protection de chantier, paiement de prestations, etc.) et, plus généralement, de gérer les informations sur la vie du réseau qui les concernent.

Concrètement, cette « digitalisation » de la relation clients se concrétise par différentes avancées :

- Le déploiement de l'application mobile « ERDF à mes Côtés » ;
- La mise en ligne de services digitaux pour accompagner le déploiement du compteur Linky ;
- La mise à disposition sur le site Internet erdf.fr d'un espace pour les clients Entreprises bénéficiant d'un contrat direct avec ERDF (Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD)).

L'application « ERDF à mes Côtés »

Disponible depuis 2014, l'application « ERDF à mes Cotés » a été progressivement enrichie au cours de l'année 2015 par de nouveaux services.

Cette application simplifie la mise en relation des clients avec les services d'ERDF (Dépannage, Raccordement, Service clients). Grâce à la géo-localisation, le client trouve rapidement le contact qu'il recherche, sans avoir à saisir son code postal ou sa commune.

Elle apporte également au client un premier niveau de réponse dans certaines situations simples : premières vérifications à réaliser en l'absence d'électricité, premières étapes d'un raccordement et propose une foire aux guestions enrichie.

Elle sensibilise le client à certaines situations à risque : perçage, élagage, travaux à proximité des lignes électriques.

Le client est informé des coupures en cours dans son secteur et peut accéder à un accompagnement en ligne dans le diagnostic de son installation et bénéficier d'une mise en relation avec le service dépannage, si les difficultés persistent.

Enfin, cette application permet au client de relever son compteur en toute autonomie et de transmettre ses index, en cas d'absences répétées de son domicile.

De nouveaux services disponibles depuis le site internet erdf.fr

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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
- o Un portail internet pour les demandes 24h/24 7j/7 : 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
- Mail pour les producteurs plus de 36 kVA : 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

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

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

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

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

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

En Normandie, les différents accueils ont maintenu un niveau élevé d'accessibilité, de l'ordre ou supérieur à 90% en moyenne sur l'année 2015.

La forte progression du taux d'accessibilité de l'accueil « Producteurs » est en grande partie imputable à la baisse du nombre de demandes.

Urgence Dépannage Électricité

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

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

Accessibilité des Accueils	Région Manche Mer d	du Nord
Dépannage Électricité*	2014	2015
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage Électricité (en %)	92,4%	93,6%
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage Électricité	291 930	277 066
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	105 701	106 724

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

Accessibilité des Accueils	Manche		
Dépannage Électricité*	2014	2015	
Taux d'accessibilité de l'accueil Dépannage Électricité (en %)	92,2%	92,2%	
Nombre d'appels reçus par l'accueil Dépannage Électricité	21196	20 226	
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	8 663		



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

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

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

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

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

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après.

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

Indicateurs de satisfaction (en %)	Résultat national 2015	Résultat 2015
Clients « Particuliers »	93,6%	94,8%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,8%	92,3%

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

Les résultats sur la concession sont conforme à la moyenne nationale et traduise un niveau élevé des clients particuliers et professionnels.

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients « Particuliers et Professionnels » (clients BT ≤ 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 2015	maille	Résultat 2015
Clients « Particuliers »	87,3%	concession	89,5%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,8%	concession	75,0%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4*	81,3%	concession	86,2%

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

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

La gestion des réclamations

Au plan national, la diminution du volume de réclamations constatée depuis 2012 se poursuit en 2015, avec une baisse de - 6 %, après une baisse de - 14 % en 2014 et de - 6 % en 2013.

Cette évolution positive reflète les efforts d'ERDF pour renforcer la prise en compte des réclamations comme élément d'optimisation de la réalisation des gestes métiers et pour améliorer la qualité des réponses apportées aux insatisfactions exprimées par les clients.

Le délai de réponse aux réclamations

Faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation et leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires est un engagement majeur d'ERDF, inscrit dans son code de bonne conduite.

Au niveau national, l'amélioration continue du taux de réponse aux réclamations des clients en moins de 15 jours s'est poursuivie en 2015 pour atteindre 94 % (contre 91 % en 2014 et 76 % en 2013). Cette tendance est le résultat des opérations d'amélioration de la performance d'ERDF, tant dans ses activités cœur de métier, que dans le processus de traitement des réclamations.

En 2015, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la concession a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	Conc	ession
	2014	2015
Taux de réponse sous 15 jours*	96,3%	97,2%

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

Au périmètre de la concession, les réclamations se décomposent de la manière suivante en ce qui concerne les clients particuliers :

Répartition des réclamations par	Cor	ncession
type	2014	2015
Raccordements	109	75
Relève et facturation	679	617
Accueil	18	9
Interventions techniques	198	179
Qualité de la fourniture	603	581
Total	1 607	1 461

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

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



A.3.3 Le déploiement des compteurs Linky

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

Les nouveaux services offerts aux consommateurs

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

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

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

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

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

Perspectives et enjeux

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

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

- 1. Mettre à disposition les fonctionnalités du compteur communicant au plus tôt auprès du plus grand nombre ;
- Accompagner les territoires dans leurs projets de développement ;
- 3. Respecter un optimum à la fois technique et économique.

Le concessionnaire s'engage à informer l'autorité concédante sur le processus de déploiement des compteurs communicants sur le territoire de la concession et à réaliser régulièrement un point de son avancement.

D'ici fin 2016, 3 millions de compteurs seront déployés sur le territoire français.

Par ailleurs, dès février 2016, un portail internet de consultation des données de consommation, simple, gratuit et pédagogique, sera associé aux compteurs communicants : www.erdf.fr/linky. L'accès à ce portail sera sécurisé et les données affichées y seront actualisées toutes les 24h. Pour les consommateurs, la connaissance de ces données, exprimées en kWh, leur permettra chaque jour de mieux comprendre les conséquences de leur mode de vie sur la consommation d'électricité dans leur logement.

A.3.4 Faciliter les démarches de raccordement

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

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

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

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

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

L'intégration des raccordements provisoires dans « ERDF-Connect »

Le client qui souhaite bénéficier d'un raccordement provisoire doit faire sa demande au fournisseur d'énergie de son choix. Cette demande est ensuite transmise à ERDF pour réalisation du raccordement.

Depuis fin 2015, ERDF gère les demandes de raccordement provisoire de courte durée d'une puissance supérieure à 36 kVA dans « ERDF-Connect ». Les demandeurs (collectivités locales et forains pour l'essentiel) peuvent consulter l'avancement de ces raccordements en ligne. Ils peuvent également dématérialiser certains actes de leur relation avec ERDF (signature électronique de l'engagement, échanges avec ERDF depuis le site internet...).

Tous les raccordements provisoires (de courte durée et de longue durée) seront intégrés dans « ERDF-Connect » courant 2016.

ERDF s'est engagée aux côtés des clients dans la mobilité électrique.

Dans le cadre du déploiement d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques, ERDF assure un accompagnement personnalisé permettant aux opérateurs de bénéficier :

- d'un interlocuteur unique et dédié pour identifier et répondre au mieux à leurs besoins et les accompagner dans toutes les étapes du raccordement de ces infrastructures,
- · d'une visibilité concernant les délais de raccordement,
- de plus de fluidité pour les mises en service.



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

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

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

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus		Concession	
uans les delais convenus	2014	2015	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	84,0%	96,4%	14,8%

A.3.5 Perspectives et enjeux

La poursuite de la digitalisation de la relation clients

Les services digitaux mis en place en 2015 avec le déploiement national du compteur Linky seront progressivement améliorés et continueront d'évoluer pour être enrichis de nouvelles fonctionnalités en 2016, notamment avec la mise en place d'espaces personnels pour les clients « Particuliers et Professionnels » qui pourront ainsi consulter en temps réel les données de consommation collectées par le compteur Linky. Toutes les entreprises pourront également bénéficier de services d'accès aux données afin de faciliter leurs échanges avec leur fournisseur.

La refonte des enquêtes de satisfaction

ERDF modernise son système d'enquêtes pour mieux capter les attentes des clients.

Le dispositif, déployé en 2016, se fonde sur des enquêtes courtes, adressées aux clients par email ou par SMS dans les 48 heures suivant leur interaction avec ERDF, afin d'évaluer et de piloter au plus près l'amélioration des gestes métiers.

Ces enquêtes seront diligentées auprès des clients à l'issue d'un échange avec ERDF ou d'une intervention d'ERDF, ainsi qu'à des étapes intermédiaires pour les opérations les plus longues ou les plus complexes (par exemple un raccordement).

L'expérience des clients sera ainsi évaluée sur la globalité de leur parcours afin d'améliorer le processus dans son ensemble à plus long terme.

Le nouveau dispositif d'enquêtes délivrera des résultats plus précis qui pourront être restitués à la maille de chaque concession.

A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

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

Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Produite d'avalaitation détaillée (an le)	Cf.		Concession	
Produits d'exploitation détaillés (en k€)	Note	2014	Pro forma 2014	2015
Recettes d'acheminement	1	85 462	79 958	88 585
Dont clients HTA		12 327	11 220	12 083
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		64 767	61 232	67 849
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		9 118	8 522	9 108
Dont autres		-750	-1 016	-455
Recettes de raccordements et prestations		4 283	3 906	4 145
Dont raccordements	2	3 250	2 951	3 086
Dont prestations	3	1 034	954	1 059
Autres recettes	4	2 318	2 213	2 366
Chiffre d'affaires		92 063	86 077	95 096
Autres produits		14 687	13 031	22 410
Production stockée et immobilisée	5	10 457	8 872	10 987
Reprises sur amortissements et provisions	6	3 625	3 592	10 584
Autres produits divers	7	605	566	839
Total des produits		106 750	99 108	117 506
	Cf.		Concession	
Charges d'exploitation détaillées (en k€)	Note	2014	Pro forma 2014	2015
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		48 847	47 595	53 475
Accès réseau amont	8	21 450	20 671	24 929
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	8 173	7 700	8 099
Redevances de concession	10	1 913	1 903	1 917
Autres consommations externes	11	17 312	17 320	18 530
Matériel			7 046	8 077
Travaux			1 609	1 905
Informatique et télécommunications			1 801	1 641
Tertiaire et prestations			3 934	4 018
Bâtiments			2 100	2 180
Autres achats			830	709
Impôts, taxes et versements assimilés		3 703	3 415	3 808
Contribution au CAS FACÉ	12	1 581	1 460	1 598
Autres impôts et taxes	13	2 122	1 955	2 209
Charges de personnel	14	26 169	21 958	24 415
Dotations d'exploitation		25 851	24 552	26 906
Dotation aux amortissements DP	15	15 338	14 589	16 250
Dotation aux provisions DP	16	3 077	2 770	2 378
Autres dotations d'exploitation	17	7 436	7 193	8 278
Autres charges	18	2 101	1 966	2 901
Charges centrales	19	3 908	3 618	4 968
Total des charges		110 578	103 104	116 473
Tatal dan madaita tatal dan abanca i i i i	Cf		Concession	
Total des produits - total des charges (en k€)	Note	2014	Pro forma 2014	2015
Montant	20	-3 828	-3 996	1 033

Contribution à l'équilibre

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation), il permet de couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et ainsi, d'assurer l'équilibre économique global d'ERDF.

Si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, au-delà de cet équilibre, on fait figurer dans le tableau ci-dessous le montant de la charge qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen, également indiqué dans ce tableau. Inversement, si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, en-deçà de l'équilibre global, le montant du produit qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen est mentionné dans le tableau ci-dessous.

Par définition, les contributions à l'équilibre se compensent entre elles, tandis que la somme des produits et des charges affectés à l'ensemble des concessions correspond au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et audité chaque année par les commissaires aux comptes.

La contribution à l'équilibre n'est pas une notion à caractère comptable, ni un flux financier mais elle illustre le lien essentiel entre les concessions qu'est l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

Operate than the season of the	Concession			
Contribution à l'équilibre —	2014	Pro forma 2014	2015	
Total des produits - total des charges (pour rappel)	-3 828	-3 996	1 033	
Charge supplémentaire	0	0	0	
Produit supplémentaire	11 396	11 069	8 417	
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	7 568	7 072	9 450	



Note 1 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

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

Les recettes d'acheminement, localisées, comprennent :

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015. Le chiffre d'affaires acheminement est de 88,585 M€ en 2015, en hausse de 8,627 M€ par rapport à 2014

(79,958 M€).

Au niveau national, l'année 2015 a été impactée par un climat défavorable avec des températures moyennes constatées supérieures de +0,3°C aux normales climatiques, mais moins défavorable qu'en 2014 (+0,5°C). Par conséquent, l'effet volume lié au climat représente une hausse du volume acheminé par ERDF d'environ 7 TWh en 2015 par rapport à 2014. Cette hausse liée aux volumes acheminés est

partiellement compensée par un effet prix défavorable liée à l'indexation du Turpe 4, évolution des grilles tarifaires de -1,3% au 1er août 2014 et +0,4% au 1er août 2015.

Note 2 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

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

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

Note 3 - RECETTES DE PRESTATIONS

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

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

Note 4 - AUTRES RECETTES

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

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

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

Note 5 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

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

La production stockée et immobilisée correspondant à des investissements localisables au niveau de la concession lui est affectée directement. Lorsque les investissements sont mutualisés à un niveau

interrégional ou national, la production stockée et immobilisée correspondante est affectée à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

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

Note 6 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

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

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

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

Au niveau national, la rubrique passe de 548 M€ à 810 M€, soit une hausse de 262 M€, principalement due à :

- une reprise de provision pour avantages au personnel, impact non récurrent suite à la signature d'un accord avec ENGIE relatif au mécanisme de compensation lié aux avantages en nature énergie et qui conduit à une réduction de notre engagement de 101 M€ ;
- une augmentation des reprises de provisions relative au risque d'irrécouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie pour 24 M€ (mise en oeuvre de la décision du CoRDIS publiée au JO en mars 2013). La charge effectivement supportée par ERDF est in fine de 82 M€ en 2015 versus 79 M€ en 2014 et apparaît dans la rubrique "Autres charges d'exploitation" également affectée à la concession à la clé ;
- une augmentation des reprises de provisions pour risques à hauteur de 43 M€ dont 22M€ au titre des litiges URSSAF (reprise de 6 M€ en 2014 concernant l'exercice 2010, exercice prescrit, contre des reprises de provisions en 2015 pour 28 M€ relatives à la période 2011-2014);
- une augmentation des reprises d'amortissement du financement du concédant à hauteur de 56 M€ ;
- une augmentation de la reprise de provision pour renouvellement à hauteur de 44 M€.

Note 7 - AUTRES PRODUITS DIVERS

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

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

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

Note 8 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

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

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

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

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont de 24,929 M€ en 2015, en augmentation de 4,258 M€ par rapport à 2014 (20,671 M€).

Au niveau national, cette hausse est majoritairement liée à un effet volume (en cohérence avec l'évolution du chiffre d'affaires), et dans une moindre mesure à un effet prix lié à l'indexation du TURPE Transport.



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

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

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

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

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

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont de 8,099 M€ en 2015, en baisse de 0,399 M€ par rapport à 2014 (7,7 M€), soit − 5,18 %.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'ERDF s'élevant à 1 107 M€ en 2015, en baisse de 91 M€ par rapport à 2014 (1 198 M€), soit – 7,6 %.

Ces achats d'énergie, dont la couverture est effectuée sur plusieurs années, bénéficient d'un effet prix favorable lié à la baisse des prix de marché au regard des 3 dernières années. Néanmoins, cette évolution favorable est partiellement compensée par un effet volume lié au climat commenté ci-dessus.

Note 10 - REDEVANCES DE CONCESSION

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

Note 11 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Les autres consommations externes font désormais l'objet d'une présentation détaillée en 6 sous-rubriques :

- les achats de matériel sont effectués par la DR en fonction des besoins d'exploitation et d'investissement du réseau. La part relative aux investissements est affectée directement à la concession. La part relative à l'exploitation est affectée au prorata du nombre de kilomètres réseau de la concession au sein de la DR. La part relative à la gestion clientèle est affectée au prorata du nombre de clients que représente la concession au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 (auparavant : affectation à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DIR) ;
- les achats de travaux sont désormais localisés en fonction de leur utilisation pour les besoins de la concession et peuvent donc être considérés comme natifs. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode en 2015 (auparavant : répartition au prorata du nombre de clients que représentait la concession dans la DIR). NB : dans le pro forma 2014, la localisation est partielle car le système de collecte a été mis en place en cours d'année 2014 ;
- les **achats d'informatique et télécommunication** comprennent les achats locaux par la DR concernée de petits équipements de bureautique et téléphonie ainsi qu'une quote-part des contrats mutualisés au niveau national (infogérance,...). Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée) :
- les achats tertiaires et de prestations couvrent les besoins locaux de la DR concernée (locations de salles et de matériel, frais de transport, études techniques, travaux d'impressions...) ainsi qu'une quotepart de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée) ;
- les **achats relatifs aux bâtiments** concernent les besoins locaux de la DR concernée (locations de bureaux, frais de gardiennage et de nettoyage, ...) ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats,

lorsqu'ils sont mutualisés au niveau interrégional ou national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Cette sous-rubrique fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée) ;

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

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

Note 12 - CONTRIBUTION AU CAS FACÉ

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

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

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

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

Note 13 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

Au niveau national, la rubrique passe de 369 M€ à 385 M€ soit une augmentation de 16 M€, principalement

- à la hausse des taxes locales (Contribution Economique Territoriale, Imposition Forfaitaire sur les Transformateurs et Taxe Foncière) de 8 M€ ;
- à l'augmentation des taxes sur les rémunérations de 5 M€ liée à l'évolution de la réglementation concernant la contribution à la formation professionnelle continue.



Note 14 - CHARGES DE PERSONNEL

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

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

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

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

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

Note 15 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

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

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

Note 16 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

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

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

Note 17 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

La variation de cette rubrique ressort à +1,085 M€ à la maille de la concession entre 2014 et 2015.

Au niveau national, cette augmentation est due à trois éléments principaux :

- une augmentation des dotations aux amortissements sur les immobilisations relevant du domaine propre en lien avec l'évolution du parc immobilisé ;
- une dotation aux provisions pour charges sur irrécouvrables relatifs à l'acheminement de 2015 supérieure de 16 M€ à celle comptabilisée à fin 2014;
- la constitution d'une provision liée à la contribution au Fonds de Péréquation de l'Electricité (FPE) pour un montant de 28 M€ suite à l'annulation, le 27 juillet 2015, par le Conseil d'Etat, des arrêtés fixant les coefficients pour les années 2012, 2013 et 2014. En attente de la parution du nouveau décret, une

provision a été enregistrée pour la contribution de 2015 et pour un complément pour les années 2012 à 2014.

Note 18 - AUTRES CHARGES

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

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

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

Note 19 - CHARGES CENTRALES

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

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

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

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

Tableau de synthèse des modalités de répartition retenues pour les produits et les charges d'exploitation

Produits à répartir	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€) (*)	Clé de répartition principale (**)	Valeur de la clé principale (en %)
Recettes d'acheminement	89 040	-455	Au prorata du localisé	0,5%
Raccordements	3 086	0	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Prestations	1 039	21	Au prorata du localisé	0,5%
Autres recettes	137	2 229	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Autres produits				
Production stockée et immobilisée	7 484	3 503	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Reprise sur amortissements et provisions	5 537	5 047	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Autres produits divers	0	839	Au prorata du nombre de clients	12,5%

Charges à répartir	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€) (*)	Clé de répartition principale (**)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont	0	24 929	Au prorata des consommations	12,2%
Achats d'énergie	0	8 099	Au prorata des consommations	12,2%
Redevances de concession	1 917	0	N/A	0,0%
Autres consommations externes				
Matériel	0	8 077	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Travaux	1 619	286	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Informatique et télécomm.	0	1 641	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Tertiaire et prestations	0	4 018	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Bâtiments	0	2 180	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Autres achats	0	709	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Impôts Taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACÉ	1 598	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	9,4%
Autres impôts et taxes	726	1 484	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Charges de personnel	5 583	18 831	Clé composite Investissements/Longueur du réseau/Nb de clients	17,7%
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP	15 813	437	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Dotation aux provisions DP	2 188	190	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Autres dotations d'exploitation	0	8 278	Au prorata du nombre de clients	12,5%
Autres charges	476	2 426	Au prorata du nombre de clients	12,5%

N/A = Non Applicable

^(*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (la DR).

 $^{(^{\}star\star})$ Pour les Autres impôts et taxes, plusieurs clés de répartition interviennent.

A.4.2 Les informations patrimoniales

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

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

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

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2015

Valeur des					
ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	269 945	124 288	145 657	378 787	40 838
Dont aérien	131 306	80 026	51 280	212 788	38 644
Dont souterrain	138 639	44 262	94 377	165 999	2 194
Canalisations BT	341 007	125 945	215 061	446 547	5 016
Dont aérien	117 710	61 991	55 719	184 323	2 721
Dont souterrain	223 297	63 955	159 342	262 224	2 296
Postes HTA/BT	54 612	31 318	23 295	72 546	2 387
Transformateurs HTA/BT	30 466	13 513	16 953	40 422	5 801
Autres biens localisés	11 924	4 734	7 190	12 370	77
Branchements/ Colonnes montantes	108 614	31 924	76 691	132 282	7 521
Comptage	19 326	12 245	7 081	19 326	0
Autres biens non localisés	2 380	1 196	1 184	2 490	24
Total	838 275	345 162	493 112	1 104 771	61 664

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

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

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



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

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

Le patrimoine de la concession présenté au 1^{er} janvier 2015 correspond :

- aux transformateurs HTA/BT localisés dans les postes de transformation situés sur le territoire de la concession,
- aux transformateurs situés en magasin sous responsabilité de l'autorité concédante le cas échéant,
- à une part de la valeur des transformateurs HTA/BT en magasin ERDF calculée au prorata des valeurs des transformateurs HTA/BT en poste sur le territoire géré par le magasin.

Les travaux de fiabilisation, menés dans le cadre de ce projet, conjugués avec la nouvelle méthode d'estimation du patrimoine de la concession, conduisent à une évolution des valeurs présentées ci-dessous:

Valeur des transformateurs HTA/BT (en k€)	Valeur brute comptable
Au 31 décembre 2014	27 166
Au 1 ^{er} janvier 2015	29 946
Delta en valeur	2 780
Delta en %	10,2%

Mode et durées d'amortissement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Variation de la valeur	Mises en service					
des ouvrages concédés au cours de l'année 2015 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2015 pro-forma	Apports ERDF nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2015	
Canalisations HTA	260 420	9 548	1 200	-1 222	269 945	
Dont aérien	130 170	1 898	224	-986	131 306	
Dont souterrain	130 250	7 650	976	-237	138 639	
Canalisations BT	328 541	3 864	9 636	-1 035	341 007	
Dont aérien	115 678	610	2 331	-909	117 710	
Dont souterrain	212 864	3 254	7 305	-126	223 297	
Postes HTA/BT	53 163	1 423	257	-230	54 612	
Transformateurs HTA/BT	29 946	587	198	-265	30 466	
Autres biens localisés	11 270	1 151	34	-532	11 924	
Branchements/ Colonnes montantes	101 785	4 074	3 310	-555	108 614	
Comptage	21 179	883	0	-2 736	19 326	
Autres biens non localisés	2 292	138	1	-51	2 380	
Total	808 595	21 668	14 637	-6 626	838 275	

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

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

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

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

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

Synthèse des passifs de concession

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

Droits sur les ouvrages	Concession		
existants (en k€)	2014	2015	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	477 413	493 112	3,3%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	188 240	195 637	3,9%

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	Concession		
(en k€)	2014	2015	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	96 658	100 425	3,9%

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	Concession		
concédant (en k€)	2014	2015	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	385 832	397 901	3,1%

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€)	Co	ncession
,	2014	2015
Provision	62 937	61 664

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.

L'impact du décret FACÉ

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

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

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

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

mpact sur les passifs de	Conces	sion
concession (en k€)	Variation	Impact (en %)
Amortissement du financement du concédant	-1 782	-1,8%
rovision pour renouvellement	-1 447	-2,3%

A.4.3 Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par le prix du service rendu aux usagers, et non par l'impôt :

Les frais supportés par l'autorité concédante dans l'exercice de son pouvoir concédant.

C'est la part R1 de cette redevance, dite de « fonctionnement ». Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, au règlement des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

Une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé.

C'est la part R2, dite « d'investissement » qui représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.

Les montants de la redevance de concession au titre de l'exercice 2015

Montants des parts R1 et R2 (en €)	Concession		
(, ,	2014	2015	Variation (en %)
Part R1	555 745	553 885	-0,3%
Part R2	1 357 046	1 363 412	0,5%

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

La Part Couverte par le Tarif (PCT)

Les montants de PCT mentionnés dans le tableau ci-après pour la concession correspondent aux montants versés par ERDF au cours de l'exercice 2015 :

Montant de PCT	Montant (en k€)
Au titre des raccordements mis en service de 2011 à 2013	47
Au titre des raccordements mis en service en 2014	111
Au titre des raccordements mis en service en 2015	450



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

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

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

Département	Montant (en k€)	
	8 286	

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

La participation au titre de l'article 8

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

Montant de la participation (en €)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Article 8 « travaux environnement »	550 000	550 000	0,0%

Les partenariats et les conventions spécifiques

Le concessionnaire intervient également dans le cadre de partenariats spécifiques avec des communes.



1. I	Les indicateurs de suivi de l'activité	74
	1.1 Le réseau et la qualité de desserte	74
	Situation globale du réseau au 31/12/2015	74
	Les ouvrages mis en service en 2015	
	Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	
	Les départs en contrainte de tension	
	1.2 Le raccordement des clients	
	Le raccordement des consommateurs	78
	Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA L'envoi des devis de raccordement	
	Le raccordement des producteurs	
	1.3 La qualité des relations et des services	
	La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	80
	Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau	
2 . I	La liste détaillée des travaux réalisés en 2015	81
	2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs	81
	2.2 Les travaux au service de la performance du réseau	
	2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires	
4.	Vos interlocuteurs chez ERDF	86





1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2015

Pággar HTA (same)	Concession		
Réseau HTA (en m)	2014	2015	Variation (en %)
Réseau souterrain	2 364 719	2 443 222	3,3%
Réseau torsadé	0	0	-
Réseau aérien nu	6 835 777	6 760 136	-1,1%
Réseau total aérien	6 835 777	6 760 136	-1,1%
Total réseau HTA	9 200 496	9 203 359	0,0%
Taux d'enfouissement HTA	25,7%	26,5%	

Dectes UTA/DT ()		Concession	
Postes HTA/BT (en nb)	2014	2015	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	10 000	10 021	0,2%
Postes situés dans une commune urbaine*	2 003	2 009	0,3%
Total postes HTA/BT	12 003	12 030	0,2%
Dont postes sur poteau	8 105	8 041	-0,8%
Dont postes cabines hautes	8	5	-37,5%
Dont postes cabines basses	352	352	0,0%
Dont autres postes	3 538	3 632	2,7%

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

Dáccau DT (Concession		
Réseau BT (en m)	2014	2015	Variation (en %)
Réseau souterrain	3 036 377	3 149 167	3,7%
Réseau torsadé	5 139 561	5 209 599	1,4%
Réseau aérien nu	1 708 683	1 548 234	-9,4%
Dont fils nus de faibles sections	805 127	706 082	-12,3%
Réseau total aérien	6 848 244	6 757 833	-1,3%
Total réseau BT	9 884 621	9 907 000	0,2%
Taux d'enfouissement BT	30,7%	31,8%	

Départe alimentant le consecion	Coi	ncession
Départs alimentant la concession	2014	2015
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	88	88
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	5	5

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		Concession	
(en km ou en nb de postes)	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	936	1 755	1 644
≥ 10 ans et < 20 ans	1 178	1 745	1 821
≥ 20 ans et < 30 ans	3 309	2 801	2 928
≥ 30 ans et < 40 ans	2 046	468	1 291
≥ 40 ans	1 257	2 625	3 742

Nota : s'agissant des postes HTA/BT, les informations figurant dans le tableau ci-dessus et extraites des bases de données techniques d'ERDF, sont calculées à partir de la date de construction du génie civil des postes.

Les ouvrages mis en service en 2015

En 2015, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service	Concession		
(en m)	2014	2015	
Souterrain	75 573	104 949	
Torsadé	0	0	
Aérien nu	4 925	2 822	
Total	80 498	107 771	
Dont pour information			
Extension	4 651	3 941	
Renouvellement ³	11 615	27 909	
Renforcement	64 232	75 921	

Canalisations BT mises en service	Concession		
(en m)	2014	2015	
Souterrain	27 984	27 378	
Torsadé	12 321	10 533	
Aérien nu	505	150	
Total	40 810	38 061	
Dont pour information			
Extension	15 099	15 377	
Renouvellement ³	18 014	17 900	
Renforcement	7 697	4 784	

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





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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	Concession		
Coupules nees a des moidents	2014	2015	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	2,5	2,3	-8,4%
Dont réseau aérien	1,5	1,4	-5,8%
Dont réseau souterrain	0,3	0,1	-52,2%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	10,0	7,9	-20,7%
Dont réseau aérien	5,4	4,4	-18,6%
Dont réseau souterrain	1,3	0,8	-39,8%
Nombre de coupures sur incident réseau			
Longues (> à 3 min.)	1 220	943	-22,7%
Brèves (de 1s à 3 min.)	924	448	-51,5%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux			
Coupuits pour travaux	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	1 138	948	-16,7%
Nombre sur réseau BT	591	411	-30,5%
Nombre sur réseau HTA	547	537	-1,8%
Temps moyen	21	22	2,0%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT		Concession	
Nombre de Cheffs D1	2014	2015	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1 063	1 262	18,7%
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	417	450	7,9%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	7 743	537	-93,1%
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	32 538	33 649	3,4%
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	19 019	19 996	5,1%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	6 217	7 800	25,5%

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		Concession	
rrequence des coupures	2014	2015	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,3	1,1	-11,6%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	5,7	2,5	-56,1%

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 %)	Conce	ession
Departs on contrainte de tension (en 70)	2014	2015
Taux de départs BT > 10 %	1,1%	0,7%
Taux de départs HTA > 5 %	11,7%	8,5%





1.2 Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

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

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

Nambra da vaccardomento mante vácilida	Concession		
Nombre de raccordements neufs réalisés	2014	2015	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 676	1 712	2,1%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 542	1 573	2,0%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	1	0	-100,0%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	133	139	4,5%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	52	55	5,8%
En HTA	6	4	-33,3%

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

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

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

Délai moyen de réalisation des		Concession	
travaux (en jours calendaires)	2014	2015	Variation (en %)
Concernant les branchements simples	52	62	19,8%

L'envoi des devis de raccordement

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

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

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

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

Consommateurs BT individuels de		Concession	
puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2014	2015	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	49,7%	43,4%	-6,3%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	31	32	3,6%

Producteurs BT de puissance inférieure		Concession	
ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2014	2015	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	80,0%	91,9%	11,9%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	30	22	-26,4%

Le raccordement des producteurs

Pour ces clients, la baisse d'activité enregistrée au niveau national ces dernières années se poursuit. Le nombre de raccordements d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 21 % par rapport à 2014, avec 13 387 mises en service réalisées en 2015.

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est caractérisée par les données suivantes :

Raccordements d'installations de		Concession	
production individuelles neuves réalisés	2014	2015	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	202	126	-37,6%
Raccordements avec adaptation de réseau	5	2	-60,0%





1.3 La qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'ERDF permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur (qualité de fourniture, relevé des compteurs, raccordement, mise en service de l'installation électrique) et son évolution dans le temps.

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

Pour 2015, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après. Concernant les clients « Particuliers » et « Professionnels », les résultats de l'enquête 2015 sont commentés dans la partie A.3.2 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2014.

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA	N	Manche
(en %)	2014	2015
Clients « Particuliers » (≤ à 36 kVA)	93,4%	95,6%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,3%	90,6%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et	Manche	Mer du Nord
des clients raccordés en HTA (en %)	2014	2015
Clients « Entreprises » C2-C4	87,9%	92,8%
Clients « Entreprises » CARD HTA	94,1%	94,3%

Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau

Prestations et interventions techniques	Manche N	fler du Nord
(en %)	2014	2015
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	97,4%	96,9%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,4%	99,4%

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2015

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2015.

2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
Sant-Hilaire du Harcouet	Raccordement du parc d'activités Route de Paris	94
Saint-James	Raccordement collectif - SCI Le pupitre d'or	93
Anc	Raccordement producteur biogaz 250kW	61
Ancteville	Raccordement HTA industriel - ZI de Pommenauque	59
Agneaux	Raccordement lotissement les Coteaux de la Vire	53
Brecey	Raccordement producteur photovoltaïque SAS Sol du Bois	48
Sotteville	Raccordement collectif horizontal - le village de l'Eglise	48
Saint-Hilaire-Petitville	Raccordement collectif horizontal - rue de la Mare	47
Tollevast	Raccordement commercial 10 lots - FERIVAST	46
Saint-Jean-des-Champs	Raccordement producteur photovoltaïque GAEC Paillette	46
Digulleville	Raccordement C4 AREVA NP - ZI de Digulleville	41
Agneaux	Raccordement lotissement les Coteaux de la Vire (tranche 2)	40
Saint-Maurice en C	Raccordement C4 SCI de la Cour	38
Coutances	Alimentation BT lotissement eco quartier	34
Lingreville	Raccordement BT lotissement rue de Chausey	32
La Haye du Puits	Raccordement BT lotissement Manche abitat	29
Donville-les-Bains	Raccordement BT collectif Les Embruns	25
Saint-Pair-sur -Mer	50 Alimentation HTA tranche 2 La Lande Pucy	24
Sain-Hillaire-Petitville	Raccordement C4 Leclerc	24
Flottemanville-Hague	Raccordement BT collectif POSEIDON	23
Les Pieux	Raccordement BT collectif SA HLM - rue du Collet	22
Agon-Coutainville	Raccordement 10 lots SAHLM Coutances-Granville	22
Urville-Nacqueville	Raccordement d'un lotissement 10 lots	22
Granville	Alimentation 30 logements et 2 producteurs - SAHLM Coutances-Granville	22
Sideville	Raccordement BT collectif POSEIDON	21
Bréhal	Raccordement BT collectif SARL LOTIOUEST	21
Agneaux	Raccordement lotissement SAS ECO-LOT	21
Flamanville	Création de poste - nouveau gymnase	20
Gorges	Raccordement producteur - GAEC de la Malherberie	20



2.2 Les travaux au service de la performance du réseau

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
Portbail	Création d'un nouveau départ HTA	881
Virandeville	Renouvellement et dépose 292 Cu	846
Barneville, Carteret	Création de deux nouveaux départs HTA	719
Saint-Nicolas de Pierrepont	Renouvellement et dépose 382 Cu	713
Le Guislain	Création du poste-source	476
Agon-Coutainville	Création d'un nouveau départ HTA	416
Hébécrevon	Renouvellement et dépose de réseau aérien	348
Pontorson	Renouvellement et dépose 382 Cu	298
Periers	Garantie TFO + rénouvellement HTB	296
Periers	Rénovation du contrôle commande en numérique	294
Tollevast	Renouvellement et dépose 122 Cu	237
Fresville	Renouvellement et dépose 382 Cu	233
	Renforcement de la transformation	210
Saint-Germain le Gaillard	Renouvellement et dépose 382 Cu	210
Jullouville	Renouvellement et dépose HTA faible section	210
Cavigny	Renouvellement et dépose HTA 382 Cu	194
Quettehou	Renouvellement et dépose HTA 122 Cu	188
Auvers	Renouvellement et dépose HTA 382 Cu	185
Théville	Renouvellement et dépose HTA 382 Cu	177
Saint-Fromond	PDV zone 4	172
Le Dezert	PDV zone 2	161
St Sauveur Lendelin	Renouvellement et dépose 292 Cu (Art. 8)	159
Couville	Renouvellement et dépose HTA 482 Cu	155
Le Vast	Renouvellement et dépose HTA 292 Cu	138
Tourville-sur-Sienne	Renouvellement BT rue de la Monchatonnière	137
Montmartin-sur-Mer	Renouvellement et dépose HTA faible section (Art. 8)	121
	Renouvellement TC HTB TR 411 et 412	118
Le Teilleul	Restructuration HTA du bourg	114
Quettreville-sur-Sienne	Renouvellement et dépose HTA 122 Cu	112
St Christophe du Foc	Renouvellement et dépose HTA 292 et 382 Cu	110
Camprond	PDV zone 1	109
Parigny	PDV zone 1	107
St Remy des Landes	Renouvellement et dépose 222 Cu (Art. 8)	105
	Remplacement bancs aéros T411	101
Chef-du-Pont	Renouvellement et dépose HTA 202 et 382 Cu	99
Saint-Cyr du Bailleul	PDV zone 1	98
	Travaux poste source pour dédoublement du départ Agon	98
Quettreville-sur-Sienne	Renouvellement et dépose HTA 382 Cu	97

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
Agon-Coutainville	Renou BT Rue Michel - Allée des Genets	95
St Samson de Bonfossé	Renouvellement et dépose HTA 292 Cu	94
St Martin de Landelles	Dédoublement du départ Croix Avranchin	93
	Etudes préparatoires	88
Bréhal	Renforcement BT La Gilardière	87
Ger	PDV Zone 1	83
Montebourg	Renouvellement et dépose HTA 222 Cu	83
Céaux	PDV Zone 1	81
Ravenoville	PDV Zone 1	74
St Aubin de Terregatte	PDV Zone 1	71
Céaux	Renouvellement et dépose HTA 382 Cu	71
Vernix	Bouclage d'antennes	71
Ancteville	PDV Zone 8	70
Treauville	PDV Zone 1	68
Ravenoville	Renouvellement et dépose HTA 292 Cu	68
Picauville	Renouvellement et dépose HTA 542 Cu	67
Moon sur Elle	Bouclage départ Isigny / Lison	66
Biville	PDV Zone 9	66
Yquelon	Amorce du dédoublement du départ	64
Montrabot	PDV Zone 1	60
	Remplacement banc aeros T413	57
Buais	Renouvellement BT La Quinetière	57
Cerisy-la-Forêt	Dédoublement du départ à partir du PS Saonnet	56
Parigny	Renforcement BT chemin de Valtorine	55
Néville-sur-Mer	Renouvellement et dépose HTA 382 Cu	51
Granville	Mise en conformité d'auto-transformateur	50
Saint-Jean des Baisants	Renouvellement et dépose HTA 142 Cu	49
Longueville	Déplacement de postes en anticipation d'un dédoublement	48
Les Perques	Renouvellement et dépose HTA 382 Cu	42
Heugueville-sur-Sienne	Renouvellement BT Les Beauchards	42
Donville-les-Bains	Renouvellement du poste Stade et réseau faible section	41
Surtainville	Bouclage du départ	39
Coutances	Renouvellement du poste Les Petits Champs	37
Colomby	Renouvellement et dépose HTA 142 Cu	37
Tollevast	Remplacement de poteaux bois	37
Brainville	PDV Zone 7	36
Montebourg	Renouvellement BT La Frénotière	36
Rampan	PDV Zone 5	35
Carentan	Renouvellement CPI	34
Tocqueville	Bouclage des départs Tocqueville et Barfleur	33
Gonneville	Renouvellement et dépose HTA 382 Cu	33
Saint-Georges-Montcocq	Renforcement BT "La Houssaye"	32
Granville	Renforcement BT "Rue du village LARCHE"	32
Sourdeval	Renouvellement et dépose HTA 382 Cu	31
	83	





Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
Isigny-le-Buat	Remplacement d'un autotransformateur	30
Saint-Pair-sur-Mer	Renouvellement de réseau BT - camping de la Mariennée	30
Agneaux	Renouvellement BT "La Lande"	29
Acqueville	PDV Zone 4	29
Ger	Travaux HTA préparatoires	28
Condé sur Vire	Renforcement de la transformation	28
Varouville	Renouvellement et dépose HTA 292 Cu	27
Agon-Coutainville	Renouvellement BT rue Lechanteur	27
Saint-Côme -du-Mont	Renouvellement et dépose d'antennes incidentogènes	27
Le Teilleul	Renouvellement BT Bourg	25
Trelly	Renouvellement BT Bourg	25
Quettehou	Bouclage avec le départ Pernelle de Valcanville	24
Montrabot	Renouvellement BT Les James	24
Vasteville	PDV Zone 6	23

2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 <i>(en</i> <i>k</i> €)
Manche	programme spécifique de remplacement de poteaux bois	266
Saint-Jean de la Rivière	Déplacement de la ligne HTA surplombant le golf de la Côte des lles	104
Les Pieux	Déplacement de la ligne HTA surplombant le futur pôle médical	79
	Poste-source COUTANCES: Remplacement IC 412	77
	Programme 2015 IACM et IAT Manche	70
	Poste-source PERIERS :Passage des TR 411 et 413 au neutre compensé	69
	Programme 2015 amélioration des terres	60
Montebourg	Renouvellement du poste cabine haute RUE DES ORMES	56
Neufmesnil	Renouvellement souterrain d'une ligne BT - hauteur non conforme	53
	Adaptation des OMT au régime MALTEN du poste-source LA HAYE DU PUITS	44
Meautis	Déplacement HTA - Maîtres Laitiers de Normandie	44
Blainville-sur- Mer	Renouvellement BT rue de Bas - suite réclamation	41
Virandeville	Renouvellement BT Hameau les Vincents - hauteur de ligne	37
	Adaptation des OMT au régime MALTEN du poste-source PERIERS	36
Le Perron	Renouvellement BT La Grande Rue - suite réclamation	35
Periers	Déplacement HTA pour construction d'un bâtiment industriel	34
Hamelin	Mise en conformité HTA	31
La Meurdraquière	Mise en conformité HTA	28
Donville-les- Bains	Déplacement de la ligne HTA surplombant un futur terrain de sport	28
Isigny le Buat	Déplacement HTA pour construction d'un bâtiment agricole	28
Le Mesnil- Vigot	Effacement HTA au dessus d'un lotissement communal	26
Montaigu-la- Brisette	Renouvellement BTA lieu-dit Le Briset	26
Laulne	Déplacement HTA pour la construction d'un bâtiment agricole	24
Airel	Aménagement de deux giratoires	23
Agneaux	Modification de cabine haute	21





4. 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.

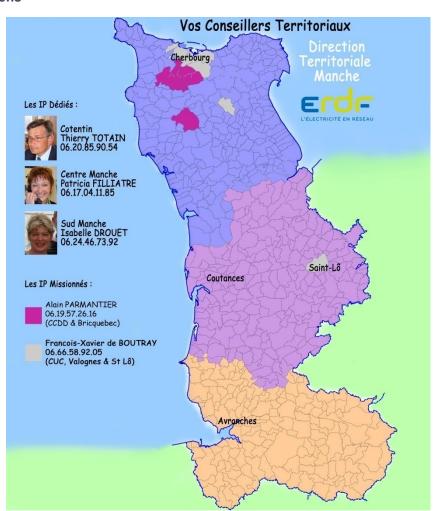
Le Conseiller Territorial et ses fonctions

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.



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 Conseillers Territoriaux et le Communicant, ce sont sept personnes aux services des collectivités de la Manche.

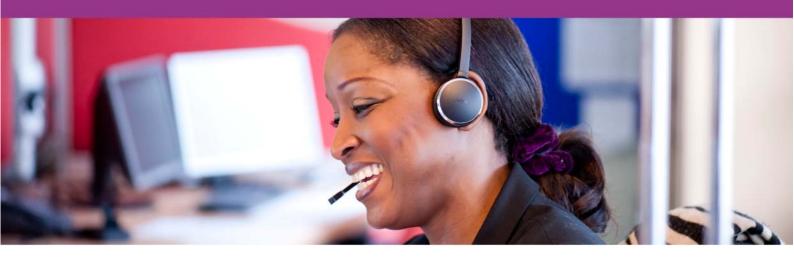
Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
François-Xavier de Boutray	Délégué Territorial	02 33 08 24 59 06 66 58 92 05	francois-xavier.de-boutray@erdf.fr
Isabelle Drouet	Attaché Territorial	02 33 75 40 95 06 24 46 73 92	isabelle.drouet@erdf.fr
Patricia Filliatre	Conseiller Territorial	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.







B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016	90#
B.1.1 Les faits marquants 2015	
B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016	
B.2 Les clients de la concession	100#
B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente	100#
B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession	
B.3 La qualité du service rendu aux clients	107#
B.3.1 La satisfaction des clients	107#
B.3.2 Les Conditions Générales de Vente	111#
B.3.3 La relation avec les clients	113#
B.3.4 Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	117#
B.3.5 La facturation	119#
B.3.6 Le traitement des réclamations	123#
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	126#
B.4.1 L'aide au paiement	129#
B.4.2 L'accompagnement social des clients	
B.4.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	134#
B.4.4 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	135#
Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tar	
Réglementés de Vente sur votre territoire	139#

B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016

B.1.1 Les faits marquants 2015

La relation avec l'autorité concédante

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

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

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

Une délégation de la FNCCR conduite par son président, le sénateur Xavier Pintat, a visité Smart Electric Lyon le 5 novembre 2015 à l'invitation de Jean-Pierre Frémont, Directeur du Marché Collectivités

d'EDF. Smart Electric Lyon est un grand programme collaboratif réunissant une vingtaine de partenaires pour tester « grandeur nature » des solutions permettant aux clients aux TRV de mieux connaître et comprendre leur consommation d'énergie et d'agir pour la réduire.

Xavier Pintat et Jean-Pierre Frémont entourés des participants à la journée d'échanges



Des partenariats renforcés sur le territoire

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

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



Participation au salon Electric Drive de Deauville

EDF a été partenaire de la deuxième édition du salon ELECTRIC DRIVE à Deauville les 18 et 19 juin 2015. Cet événement rassemble les acteurs de la mobilité électrique qui partagent durant deux jours, à travers des tables rondes et des ateliers, l'actualité du domaine: infrastructures de recharge, offres des constructeurs, performances des véhicules...

M.Gilles FURET, EDF Direction de la Mobilité Electrique, intervenant lors du salon, a effectué le trajet depuis Paris en Renault ZOE, démontrant ainsi la performance de ce véhicule.



EDF accompagne les collectivités

EDF aux côtés des bailleurs sociaux

Du 22 au 24 septembre 2015, EDF Collectivités était présente au congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

Plus de 10 000 personnes étaient attendues au 76e congrès de l'USH : bailleurs sociaux, élus,

professionnels de l'habitat, industriels et médias s'y sont retrouvés pour échanger autour de la politique du logement et de l'habitat social.

Le 23 septembre, Jean-Pierre Frémont, Directeur du Marché « Collectivités » d'EDF, et Renaud Calvat, président de l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS) de l'Hérault ont renouvelé leur convention de partenariat.

Au programme sur le stand EDF : signatures de conventions, conférences et animations autour des économies d'énergies



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

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

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



Forum sur la précarité énergétique à Rennes

Le contexte de crise et de baisse du pouvoir d'achat met de nombreux ménages français dans une situation de précarité sociale. Elle pèse sur les budgets et contraint à des choix difficiles. Parce que le poste énergie (toutes énergies confondues : transport, chauffage...) est l'une des composantes de la précarité, EDF porte une attention particulière à l'écoute de ses clients le plus fragiles.

Aussi, afin de partager les actions et innovations réalisées, EDF a organisé un forum le 13 mars 2015 à Rennes.

Face et en interaction avec un public de 120 personnes, de nombreux partenaires ont ainsi apporté leurs témoignages autour de la précarité en milieu rural, du mal logement, de la médiation sociale



EDF partenaire des associations

« Toutes les boutiques EDF solidaires » :

Près de 500 jouets et livres collectés en Basse Normandie au profit des enfants du Secours populaire français

A l'approche de l'hiver, EDF renforce son engagement en matière de solidarité dans l'ouest. L'opération « Toutes les boutiques EDF solidaires » qui s'est déroulée du 23 novembre au 11 décembre 2015, a permis de récolter 170 jouets et 315 livres au profit des enfants du Secours populaire, dans le cadre de leur action, les Pères Noël verts.

L'opération s'est déroulée en Basse Normandie du 23 novembre au 11 décembre 2015 dans la boutique EDF de Caen. 170 jouets et 315 livres ont été collectés dans la région et remis au Secours populaire français.

Pour clôturer cette opération, une dotation financière d'une valeur de 5 000€ a également été remise par EDF à Nicolas Champion, Secrétaire Général Fédération Calvados du Secours populaire français. Cette contribution servira à compléter la collecte pour l'association.

Grâce à cette opération, l'association a généré un élan de générosité au niveau local et régional, comme le souligne Nicolas Champion, Secrétaire Général Fédération Calvados du Secours populaire français : « Une de nos priorités est de partager nos valeurs de solidarité, le partenariat avec les équipes d'EDF en est une belle illustration. L'ensemble des dons reçus vont être redistribués à partir du mois de décembre aux familles accueillies par le Secours populaire au sein de ses antennes et comités présents dans toute la région normande. »

« Nous sommes fiers de la contribution de nos clients et salariés. Nous tenons à les remercier de leur générosité et mobilisation solidaire pour le Secours populaire français. Cette action s'inscrit dans les valeurs de service public et de solidarité du Groupe EDF.», Jean-François Morlay, Directeur développement territorial EDF Basse Normandie.







EDF engagée dans la qualité de la relation client sur le territoire Un dialogue ouvert avec les associations de consommateurs

Les associations de consommateurs « t'chattent » avec EDF

Le 15 septembre 2015, EDF a organisé pour la première fois un « T'Chat conso » avec les associations de consommateurs. Objectif : répondre à leurs préoccupations et maintenir une relation de qualité.

Le T'Chat permet au service consommateur d'EDF d'apporter un complément aux réunions physiques

organisées avec les associations de consommateurs en interrogeant des experts. Il permet également de conserver l'interactivité des échanges sur un format Web, de limiter les déplacements et donc les émissions de CO_2 .

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

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

7 CONSOMMATEURSEN DIRECT AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



Rencontre le 25 juin 2015 avec des associations de consommateur de la Manche à Coutances avec la visite de l'atelier de tri Vêtement de l'association d'insertion AFERE.

Actuellement l'association est implantée sur Périers, Coutances, Granville et Saint Hilaire PetitVille. Elle a bénéficié d'une aide de la FAPE pour améliorer l'ergonomie des postes de tri en 2012.

Cette rencontre est l'occasion de faire le bilan des actions de solidarité et d'informer des évolutions dans le domaine du service clientèle et de la lutte contre la précarité.



Les centres de relation clients d'EDF mobilisés

Semaine de la relation clients en fête :

EDF ouvre les portes de ses Centres de Relation Clients et accueille des lycéens de la région Ouest

A l'occasion de la « Semaine de la Relation Client en fête » qui s'est déroulée du 2 au 9 octobre 2015, EDF a ouvert les portes de ses Centres de Relation Clients Particuliers aux lycées de la région Ouest : Angers, Caen, Cherbourg, Le Mans, La Roche-sur-Yon, Nantes, Rennes. Cette semaine, 250 élèves en filière professionnelle ont pu découvrir les coulisses de la relation client d'EDF et mieux connaître le métier de conseiller client.

Plus précisément, en Basse Normandie, les élèves en terminale Bac STMG ou les BTS assistant gestion du Lycée Jean Rostand de Caen, les élèves de première STMG du lycée Victor Grignard de Cherbourg/Octeville ainsi que les premières et terminales en Bac Pro Arcu du lycée Maréchal Leclerc d'Alencon.

Les lycéens ont pu découvrir le rôle et l'organisation d'un Centre de Relation Clients, les différents métiers qui le compose : responsable du Centre de relation clients, manager de ressources, conseiller clients, responsable d'équipe, chargé de professionnalisation, assistant organisation et logistique ; rencontrer un conseiller client et partager sur son expérience, aborder la notion du digital dans la relation client. Ces visites interviennent dans le cadre de leur cursus scolaire, en concordance avec le diplôme recherché. Aller en entreprise, sur le terrain, à la rencontre de conseillers clients est une opportunité pour ces étudiants.

« Notre volonté est de permettre aux lycéens en filière professionnelle situés sur notre territoire de découvrir le métier que nous exerçons quotidiennement auprès de nos 4 millions de clients particuliers du Grand Ouest, un métier d'avenir qui évolue également avec le développement du digital et du numérique » précise Eric Bertrand, Directeur des Centres de Relation Particuliers EDF Commerce Ouest.



Des actions en faveur de la maîtrise de la demande en énergie

Lancement d' « e.quilibre » au printemps 2015

e. Quilibre est un nouvel outil digital proposé par EDF qui permet aux clients de la concession de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et de piloter leur budget d'électricité. Disponible à tout moment, il permet un suivi détaillé et personnalisé des consommations. Le CRAC présente cette solution digitale au chapitre B.3.4.

Sur le territoire

Avec EDF "La Semaine de l'énergie" s'invite à Agneaux les 24 et 25 novembre 2015

Dans le cadre de son programme Eco Energies Manche, EDF se mobilise en faveur de l'efficacité énergétique, en partenariat avec la Ville de Pontorson. Les 8 et 9 octobre 2015, EDF propose plusieurs rendez-vous aux habitants pour découvrir ou mieux connaître les gestes économes. Au programme, ateliers de sensibilisation pour les enfants et exposition pour tous les publics.

Les animations du « Super éco môme » :



L'animation du « Super éco-môme » s'adresse aux enfants de niveau CM1-CM2. Cette animation, spécialement conçue par EDF pour les jeunes, a pour objectif d'expliquer comment fonctionne l'électricité, quels gestes mettre en pratique pour économiser l'énergie. Par le jeu et la convivialité, les enfants prennent conscience de l'importance de réduire nos consommations d'électricité. 5 classes participeront à cette animation lors de ces deux journées.

L'exposition « Au fil des économies » :

L'exposition "Au fil des économies" développe thème des économies d'énergie et des solutions d'éco-rénovation. L'objectif est de sensibiliser le grand public aux éco-gestes et d'expliquer les enjeux liés aux économies d'énergie grâce à des conseillers énergie présents sur l'exposition. Interactive et pédagogique, l'exposition propose un parcours ludique pour comprendre pourquoi et comment réaliser des économies d'énergie.



le

Le programme Eco Energies Manche d'EDF :

Depuis 2008, avec le programme Eco Energies Manche, EDF accompagne le territoire de la Manche sur le volet efficacité énergétique. L'objectif est de contribuer à la baisse de la consommation d'énergies et des émissions de CO2 en aidant tous les publics à s'engager durablement dans l'éco-rénovation.

En partenariat avec le Conseil Général de la Manche, le programme Eco Energies Manche soutient le développement économique du département de la Manche en dynamisant la rénovation.

A fin août 2015, il a accompagné **33 400 opérations d'éco-rénovation,** a permis un accroissement de **196 millions d'euros du chiffre d'affaires** des entreprises de la Manche pour les travaux liés à la Maîtrise de la Demande d'Energie (MDE) et a contribué à la création de **480 emplois de main d'œuvre qualifiée** (Source : étude du cabinet indépendant, I+C Institut d'Informations et de Conjonctures Professionnelles).

En plus d'être un levier de développement économique pour le territoire, le programme a permis par ailleurs de former et sensibiliser aux solutions économes en énergie le grand public grâce, notamment, à l'exposition sur les éco-gestes « Au fil des économies ».



B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016

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

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

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

L'information des clients repose sur deux piliers :

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

La formation des conseillers clients :

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

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

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

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

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

Décret « CRAC »

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

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

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

La modernisation du modèle de cahier des charges de concession

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

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

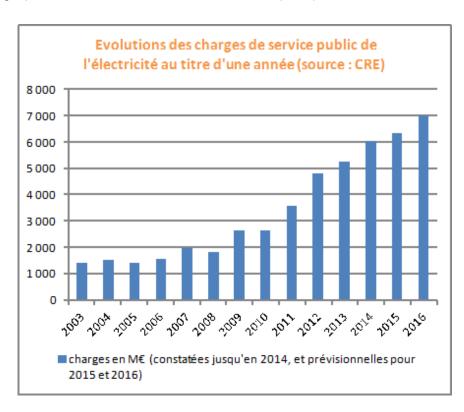
La Contribution au Service Public de l'Électricité en 2015

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

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

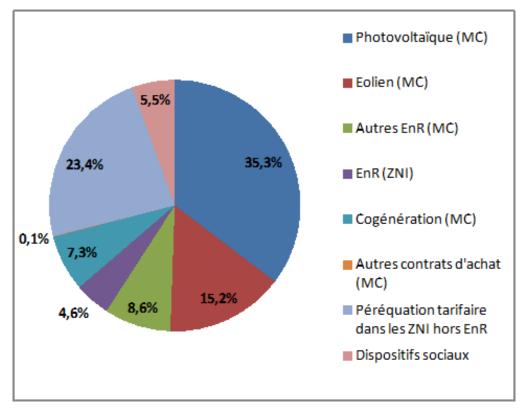
Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2015 (et respectivement pour l'année 2016) sont évaluées par la CRE à 9,3 Md€ (resp. 9,8 Md€), dont 6,3 Md€ (resp. 7,0 Md€) correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2015 (resp. 2016) et environ 3 Md€ (resp. environ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

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





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



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

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

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

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

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

B.2 Les clients de la concession

B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente

La définition des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

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

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

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

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les TRV ont été supprimés pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA (cf. infra).

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Les mouvements tarifaires 2015

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1^{er} août 2015 en vertu de l'arrêté tarifaire publié au Journal Officiel le 31 juillet 2015 :

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

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

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

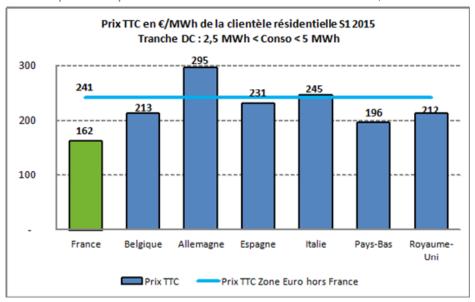
Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

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

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

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

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



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

Gouvernance associée aux mouvements tarifaires

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

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

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

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

* CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement

CSPE : Contribution au Service Public de l'Électricité TCFE : Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité

TVA: Taxe sur la Valeur Ajoutée

La régularisation tarifaire de 2012

Par arrêté du 20 juillet 2012, les pouvoirs publics ont fait évoluer **les TRV** de l'électricité de + 2 % HT en moyenne pour tous les consommateurs d'électricité au **Tarif Bleu**. Cette évolution concernait la période **du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013**. Un pourvoi en cassation a été formé par l'A.N.O.D.E (1) au nom de ses adhérents à l'encontre de l'arrêté précité.

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

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

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

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

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

A.NO.D.E : Association Nationale des Opérateurs Détaillants en Energie

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

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



B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession

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

Total des clients aux Tarifs		Concession	
Réglementés de Vente	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients*	224 080	221 664	-1,1%
Énergie facturée (en kWh)	1 997 607 779	1 947 955 604	-2,5%
Recettes (en €)	184 386 131	184 229 071	-0,1%

^{*} nombre de clients = nombre de sites

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA, Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA. Les recettes sont exprimées dans les tableaux hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Clients au Tarif Bleu (puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA) :

Touis Diagram		Concession	
Tarif Bleu	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	221 866	220 203	-0,7%
Énergie facturée (en kWh)	1 425 049 417	1 444 533 327	1,4%
Recettes (en €)	140 532 571	144 516 602	2,8%

Tarif Bleu			
Nombre de clients par option	2014	2015	Variation (en %)
Base	87 108	84 345	-3,2%
HP/HC	123 054	124 487	1,2%
EJP/TEMPO	8 003	7 693	-3,9%
Éclairage public	3 701	3 678	-0,6%
Total	221 866	220 203	-0,7%

Tarif Bleu			
Énergie facturée (kWh) par option	2014	2015	Variation (en %)
Base	316 053 484	311 654 358	-1,4%
HP/HC	994 909 515	1 026 233 137	3,1%
EJP/TEMPO	94 055 447	88 276 816	-6,1%
Éclairage public	20 030 971	18 369 016	-8,3%
Total	1 425 049 417	1 444 533 327	1,4%

Tarif Bleu Nombre de clients Résidentiels Puissance souscrite			cession 2015		
	Base	HP/HC	EJP/TEMPO	Total	Variation par rapport à 2014 <i>(en %)</i>
3 kVA	8 145	0	0	8 145	-10,0%
6 kVA	43 784	39 316	0	83 100	-2,9%
9 kVA	12 735	54 854	1 352	68 941	2,2%
12 kVA et plus	5 824	21 805	4 264	31 893	2,5%
Total	70 488	115 975	5 616	192 079	-0,6%

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

Flux de clients Résidentiels Tarif Bleu	Concession 2015
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	16 799
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	9 467
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	17 535

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

Torif launa	Concession		
Tarif Jaune	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	1 722	1 183	-31,3%
Énergie facturée (en kWh)	212 239 070	196 123 592	-7,6%
Recettes (en €)	19 159 127	17 941 823	-6,4%

Touis launa (nor antion)			
Tarif Jaune (par option)	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients - Option Base	1 572	1 063	-32,4%
Nombre de clients - Option EJP	150	120	-20,0%
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	185 055 251	169 708 750	-8,3%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	27 183 819	26 414 842	-2,8%

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

Tarif Vert	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	492	278	-43,5%
Énergie facturée (en kWh)	360 319 292	307 298 685	-14,7%
Recettes (en €)	24 694 434	21 770 666	-11,8%

Touif Nort (nor oution)	Concession		
Tarif Vert (par option)	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients - Option Base	456	261	-42,8%
Nombre de clients - Option EJP	36	16	-55,6%
Énergie facturée (en kWh) - Option Base	305 614 222	253 469 491	-17,1%
Énergie facturée (en kWh) - Option EJP	54 705 070	53 823 845	-1,6%

B.3 La qualité du service rendu aux clients

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

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

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

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

Pour aller plus loin, sur edf.fr





B.3.1 La satisfaction des clients

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

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

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

Les clients « Particuliers »

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

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

Satisfaction des clients « Particuliers »					
concernant la fourniture (*)	2014	2015			
National	92,4 %	90,2 % (**)			

^{(*):} Taux de satisfaction (Assez Satisfaits et Très Satisfaits) (**) Tous contacts à partir de 2015 : téléphone, boutiques et canaux automatisés.

Sur le marché des clients « Particuliers », la satisfaction globale se maintient à un haut niveau en 2015. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients. EDF enregistre une hausse continue de la satisfaction sur le traitement des demandes.

Ce sont plus de 9 clients sur 10 qui se déclarent « Satisfaits » sur la durée, depuis 2013.

Le niveau se maintient également sur la part des clients qui se déclarent « Très Satisfaits ». En 2015, sur ce nouveau périmètre de calcul, 58 % des clients se déclarent « Très Satisfaits » du traitement de leur demande.

Ainsi, à titre d'illustration des actions mises en œuvre, EDF a multiplié par deux sa pro-activité sur les actes de gestion, pour renforcer son engagement n°5 « Vous contacter quand c'est utile pour vous » : 1,5 million de contacts sortants (SMS, courriels) ont été adressés aux clients en 2015 (accusés de réception concernant les courriers ou formulaires, montants de factures élevés, mensualisations à adapter, entrée et sortie de trêve, ...).

Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2015, 746 collectivités territoriales ont été ciblées pour être interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux.

L'indicateur de satisfaction est calculé au niveau national, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités territoriales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF Collectivités. Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF Collectivités lors des 12 derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2015, la satisfaction des « Collectivités territoriales » vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 87 % de clients « Satisfaits », en progression de 5 points par rapport à 2014.

Les « Collectivités territoriales » apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués et la qualité de la facturation. Les « Collectivités territoriales » manifestent une grande satisfaction du fait de la qualité de la relation possible avec les interlocuteurs commerciaux d'EDF Collectivités en la notant 8.5 sur 10.

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

Satisfaction des clients « Collectivités		
territoriales »	2014	2015
National	82 %	87 %

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

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

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

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

Les clients « Entreprises »

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » (devenue au 1^{er} janvier 2016 la Direction « Marché d'Affaires ») fait réaliser :

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

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

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

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

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

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

Satisfaction		
des clients « Entreprises »	2014	2015
National	76 %	80 %

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

- La communication et l'information par courrier et par courriel se sont poursuivies en 2015 : environ 1,2 millions de courriers et trois millions de courriels ont été envoyés aux entreprises dans le cadre de communications commerciales sur la fin des TRV pour les contrats de fourniture de puissance supérieure à 36 kVA à compter du 1^{er} janvier 2016, de newsletters ou d'évolutions réglementaires ;
- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- L'espace visiteur **www.edfentreprises.fr** est désormais bien utilisé par les clients qui ont ainsi accès à une information adaptée à leur besoin du moment : 2 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2015, soit un niveau de performance en constante progression ;
- La meilleure prise en compte des souhaits des clients leur permet de réaliser par eux-mêmes un certain nombre de gestes par Internet avec l'amélioration des espaces Client et des fonctionnalités offertes, comme :
 - la modification IBAN avec 5 850 actes réalisés,
 - la souscription à la facture électronique avec 1 300 demandes effectuées,
- 317 000 espaces Client ont d'ailleurs été créés en 2015.
- La possibilité de signer le mandat SEPA sans disposer nécessairement d'un espace Client a été mise en place par EDF Entreprises dans le cadre des solutions visant à simplifier la relation commerciale avec le client. Cette opportunité rencontre toujours plus de succès avec 87 300 mandats signés en 2015 contre 50 800 mandats signés en 2014;
- L'innovation mobile est aussi au cœur des actions d'EDF Entreprises avec son application mobile qui offre la possibilité de payer en ligne par carte bancaire ou télépaiement ;
- Les newsletters électroniques « Énergie-news » et « Votre énergie » sont envoyées tous les deux mois à environ 3 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients « Entreprises » et « Collectivités territoriales », le concessionnaire a développé en 2015 les actions suivantes :

- Poursuite de l'accompagnement et de l'information des clients sur les évolutions du marché de l'énergie en particulier sur la fin des TRV et sur les mouvements tarifaires (par le biais de courriels, du téléphone ou de réunions) ;
- Proposition de solutions énergétiques performantes aux clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émissions de carbone ;
- Suivi de la demande évolutive sur le digital et le mobile afin de simplifier l'accès aux bonnes informations sur les sites **www.edfentreprises.fr** et **www.edfcollectivités.fr**, ainsi que dans les espaces ouverts à tous et les espaces privés.



B.3.2 Les Conditions Générales de Vente

Pour les clients « Résidentiels » :

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

Les modifications apportées sont les suivantes :

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

Les nouvelles Conditions Générales de Vente ont été adressées aux nouveaux clients à compter du 15 juillet 2015 et ont été mises en ligne sur le site edf.fr à cette même date. Les clients existants à cette date ont été informés via un encadré sur la lettre « EDF & MOI » jointe à leur facture. Les nouvelles CGV leur sont envoyées par voie postale ou sur demande client par voie électronique

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



Pour les clients « Non résidentiels » :

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

Ces nouvelles CGV applicables aux sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA sont entrées en vigueur le 1^{er} novembre 2015.

Les principales modifications apportées sont les suivantes :

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

Les nouvelles Conditions Générales de Vente sont disponibles depuis le 1^{er} novembre 2015 sur le site edf.fr ou remises, sur simple demande orale ou écrite adressée au service clients dont les coordonnées figurent sur la facture.

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



B.3.3 La relation avec les clients

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

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

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

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

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

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

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







2. Vers une relation plus digitale

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

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

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

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

Nombre de pages vues sur le site internet « Particuliers » d'EDF		
(au cours de l'année)	2015	
National	352 645 017	

Sur leur espace Client, les clients peuvent souscrire leur contrat d'énergie, payer leur facture, modifier leurs informations personnelles, et souscrire à la solution « e.quilibre » pour comprendre leurs consommations et les comparer à celles de foyers similaires (cf. B.3.4).

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

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

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

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

Pour aller plus Ioin - L'application « EDF & MOI » en 2015 :

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

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





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

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

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

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

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

3. Les autres canaux

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

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

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

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

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

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

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

Le canal physique – une présence au travers de différents points de contacts avec les clients :

Au-delà des moyens de contact et services offerts par les canaux privilégiés, mentionnés ci-dessus, les clients de la concession peuvent également être accueillis, informés et conseillés au sein du réseau national des « **Boutiques EDF** » réparties sur tout le territoire.

Dans ces espaces, les clients peuvent notamment retrouver les services et conseils, en particulier sur les économies d'énergie et la gestion de leur contrat, qui peuvent leur être apportés à partir des sites internet et applications mobiles proposés par l'entreprise ou par un échange téléphonique avec un conseiller.

EDF est également partenaire du développement des **structures de médiation sociale** mutualisées avec d'autres opérateurs. Pour EDF, les structures de médiation revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les familles en situation de précarité, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les usagers sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire de 180 **points d'accueil de médiation et de nombreuses associations** : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Croix Rouge et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis-Cité, les PACT, premier réseau associatif au service de l'habitat en France, et le Comité National de Liaison des Régies de Quartier.

EDF assure la présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

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

1. Le conseil tarifaire

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

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

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

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





Pour aller plus loin:

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

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » et élaboré par EDF Recherches et Développement 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).

Canadila tarifairea			
Conseils tarifaires	2014	2015	Variation (en %)
Concession	22 527	20 530	-8,9%

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

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

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

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

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

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



Pour aller plus loin:

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





3. La sensibilisation aux éco-gestes

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

- sur Internet : depuis le nouveau site particuliers.edf.fr, les clients ont accès à une rubrique "économies d'énergie et travaux". Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples. Environ 24 000 simulations en ligne ont été effectuées en 2015 ;
- une nouvelle brochure éco-gestes : en avril 2015, la brochure éco-gestes d'EDF a été mise à jour, elle est remise aux clients en boutique et lors de foires et salons. Environ 30 000 brochures ont été mises à la disposition des clients en 2015 ;
- environ 18 millions de courriels envoyés en 2015 : il s'agit d'expliquer aux clients de manière pédagogique les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie ;
- la solution « e.quilibre » pour suivre sa consommation et agir (cf. supra) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- une communication dédiée aux éco-gestes a été déployée au sein des boutiques EDF dans le cadre de la campagne de communication « Objectif 2° C ».

B.3.5 La facturation

1. Les modalités de facturation

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index auto-relevés ou communiqués par les clients et le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

Nota : les indicateurs qui suivent concernent les clients Tarif Bleu « Résidentiel ».

Les fréquences de facturation

Différents rythmes de facturation existent pour les clients :

Fréquence de facturation – Concession	
Troquence de lactaration conoccolon	2015
Nombre de clients facturés annuellement ¹	115 255
Nombre de clients facturés bimestriellement	63 021

¹ Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

Les modalités d'établissement des bases des factures

Etablica amount des factuurs Consession	
Etablissement des factures - Concession	2015
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	63 935
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™ ¹	n.s.

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





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

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

La facturation électronique

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

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

Nombre de clients bénéficiant d'une facturation électronique	2015
Concession	23 970





2. Les difficultés de paiement

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Le conseiller d'EDF vérifie que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel, que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il engage un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution du dossier de demande d'aide par les services sociaux, et dans l'attente de sa réception dans les conditions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »			
Services « Accompagnement Energie »	2014	2015	Variation (en %)
Concession	3 529	4 973	40,9%

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

Nombre de lettres uniques de relance			
envoyées en cas d'impayés des factures	2014	2015	Variation (en %)
Concession	78 260	71 124	-9,1%

Les envois dont il est rendu compte ci-dessus correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Les clients en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture et ayant fait l'objet d'un déplacement pour impayé.

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

- 1. Durant la période de trêve hivernale, pour des clients ne bénéficiant pas du Tarif Première Nécessité ou n'ayant pas perçu une aide versée par un Fonds de Solidarité Logement : limitation à 3 kVA pour les clients disposant d'une alimentation supérieure à 3 kVA et limitation à 2 kVA pour des clients disposant d'une alimentation égale à 3 kVA;
- 2. Hors période de trêve hivernale, limitation à 1 kVA pour les clients non présents lors du déplacement pour impayé du technicien du distributeur.

Pédestino de misero		Concession	
Réductions de puissance	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	-	576	-
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	205	424	106,8%

Les clients en situation de coupures pour impayés

Countries nour imposés			
Coupures pour impayés	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	4 517	3 637	-19,5%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	928	965	4,0%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	20,5%	26,5%	29,1%

Nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure	2015
Concession	448



L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

- 1/3 des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles,...),
- 2/3 des cas relèvent d'autres problématiques (montant des factures, qualité de la fourniture, mise en service/résiliation,...).

Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier, via le réseau de « Boutiques EDF », et via Internet (formulaire et tchat).

Si le conseiller clientèle peut traiter la demande (téléphone et tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être pris auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du Service Consommateurs dans un premier temps,
- du Médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Ainsi, sur l'année, 30 000 dossiers environ ont été traités en appel par le Service Consommateurs.

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs sont plus exigeants et mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

L'année 2015 est marquée par une augmentation du volume des réclamations au niveau national.

Cette augmentation peut s'expliquer par :

- le rattrapage tarifaire de 2012-2013 (cf. B.2.1),
- un mouvement de modification des horaires heures pleines/heures creuses initié par le distributeur,
- des problèmes d'édition de factures, d'échéanciers et de lettres de relance.

Le nombre de litiges entre EDF et ses clients reste le plus faible en comparaison avec ceux des autres fournisseurs d'énergie.

Le niveau d'exigence global des clients reste très fort et le volume des réclamations reste donc important. Mais le taux de satisfaction des clients continue de progresser grâce à l'instauration de procédures, notamment en matière de mise en service, modification et résiliation des contrats.

SANS TRAÎNER 7



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

Les réclamations écrites des clients « Particuliers »

Déalamations équitos			
Réclamations écrites	2014	2015	Variation (en %)
Concession	1 785	1 749	-2,0%

Réponse aux réclamations	Concession		
écrites (%)	2014	2015	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	92,4%	95,8%	3,7%

Répartition des réclamations		Concession	
écrites par type (%)	2014	2015	Variation (en %)
Accueil	13,7%	3,3%	n.s.
Conseil et services	1,0%	11,2%	n.s.
Contrat	7,2%	13,3%	n.s.
Facturation	43,1%	31,8%	n.s.
Qualité de fourniture et réseau	10,1%	6,7%	n.s.
Recouvrement	22,3%	31,0%	n.s.
Relation avec le distributeur	1,2%	0,9%	n.s.
Relevé	1,4%	1,8%	n.s.
Total	100,0%	100,0%	

Les 3 instances de traitement des réclamations au sein d'EDF



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a déployé les actions suivantes en 2015 :

- Augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- Poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- Maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de l'amélioration des délais de traitement ;
- Simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet « Particuliers » d'EDF ;
- Consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

Pour aller plus loin, au niveau national, en 2015 :

- Plus de 45,5 % des clients sont « Très Satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients « Particuliers ») ;
- 69 000 réclamations ont été émises à partir du site internet Particuliers d'EDF, dont 8 000 ont été traitées en échanges tchat.

B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

Pour rappel : Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relève plus du périmètre de la concession.

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit depuis 30 ans une politique dédiée à ses clients en situation de précarité. C'est pour cette raison qu'au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires - avec plus de 2 millions de foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une protection hivernale de tous les clients « Particuliers », une information des mairies par courrier sur les clients EDF en difficulté - mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

- 1. L'aide au paiement qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- 2. L'accompagnement, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif;
- 3. La prévention qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.





EDF et la solidarité : un engagement depuis 30 ans



Focus sur la loi TEPCV

L'année 2015 a été marquée par la promulgation de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique Pour la Croissance Verte (TEPCV) qui prévoit des dispositifs spécifiques pour les clients en difficulté.

• La mise en œuvre d'un afficheur déporté faisant apparaître les données de consommation en temps réel et leur valorisation en euros. Le dispositif pourrait être progressivement proposé à l'ensemble des clients « Particuliers », après une analyse coût/bénéfice menée par la CRE. La mise à disposition de ce dispositif sera gratuite pour les clients démunis. Toutefois, s'il venait à être généralisé, il pourrait alors devenir payant. Les coûts supportés par les fournisseurs sont compensés dans la limite d'un montant unitaire maximal par ménage fixé par arrêté.

• Des CEE « Précarité Énergétique » dédiés aux ménages en situation de précarité énergétique, complétant l'obligation générale qui existe aujourd'hui. L'obligation a été fixée à 150 TWhc sur 2016-2017. Sont éligibles aux CEE « Précarité », les opérations de travaux réalisées au bénéfice d'un ménage dont les revenus sont inférieurs aux seuils utilisés par l'Anah. Une bonification est prévue pour les ménages en situation de grande précarité énergétique. Dans ce cas, les CEE associés sont doublés.

Les obligés peuvent se libérer de ces obligations soit :

- en réalisant, directement ou indirectement, des économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique ;
- en acquérant des certificats d'économie d'énergie provenant d'opérations réalisées au bénéfice de ces ménages ;
- en les déléguant pour tout ou partie à un tiers ;
- en contribuant à des programmes de réduction de la consommation énergétique des ménages les plus défavorisés.
- La mise en place progressive du « chèque énergie » en remplacement des tarifs sociaux de l'énergie. Le « chèque énergie » permettra aux ménages, dont les revenus sont inférieurs à un plafond, d'acquitter tout ou partie du montant de leurs factures d'énergie ou des dépenses qu'ils auront assumées pour l'amélioration de la qualité de leur logement.

La loi prévoit une expérimentation du « chèque énergie » dans les territoires désignés par décret ; l'objectif est de définir les meilleures modalités du chèque en vue de sa généralisation. Dans un premier temps, les tarifs sociaux de l'énergie seront supprimés sur ces territoires. Ils disparaîtront complètement le 31 décembre 2017 au plus tard.

Le chèque énergie est destiné aux ménages identifiés par l'administration fiscale selon des critères de revenus et de composition du foyer. Quatre millions de foyers sont potentiellement concernés. Le chèque sera distribué par l'ASP (Agence des Services et des Paiements), organisme dûment habilité par l'État. La valeur faciale du chèque, non fixée à ce jour, sera modulée en fonction du revenu et de la composition familiale du foyer. Le chèque sera financé par le budget de l'État. Les détenteurs du chèque bénéficieront de droits associés (abattement sur prestation du distributeur, délai de relance dérogatoire et protection renforcée pendant la trêve hivernale).

B.4.1 L'aide au paiement

EDF promeut activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond en moyenne à une réduction de 14 % du montant de la facture TTC.

EDF est par ailleurs le **premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement** (FSL) après les collectivités locales, **à hauteur de 23 millions d'euros**, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie. Décidé par EDF, le montant de la contribution aux FSL a été éligible à une compensation, jusqu'à fin 2015, via la CSPE dès lors que le montant ne dépasse pas 20 % des charges de mise en œuvre du TPN.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients « Particuliers » en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale ; la protection hivernale s'étend du 1^{er} novembre au 31 mars de l'année suivante (l'extension du 15 mars au 31 mars a été décidée par la loi TEPCV).

En cas de coupure en dehors de la trêve hivernale, EDF ne facture que 20 % des frais de coupures et ne facture pas la mise en service aux clients aux tarifs sociaux de l'énergie. Par ailleurs, en cas de relance pour impayés, EDF octroie un délai supplémentaire de 15 jours à celui d'un client non protégé pour payer sa facture.

Pour aller plus loin, sur l'ensemble du territoire national, l'aide au paiement en 2015 :

- une contribution d'EDF de 23 millions d'euros aux Fonds de Solidarité pour le Logement,
- environ 175 000 familles ont bénéficié d'une aide au titre du FSL,
- environ 76 000 foyers ont reçu une aide hors FSL,
- 2,5 millions de foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Pánáficiaires du TDN			
Bénéficiaires du TPN	2014	2015	Variation (en %)
Concession	11 386	13 303	16,8%

Bénéficiaires du TPN - Concession	2015
Nombre de clients aux TRV entré dans le TPN	5 870
Nombre de clients aux TRV ayant quitté le TPN	3 930

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les FSL sont actuellement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département. Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent.

EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Manche

Portionation EDE ou ESI			
Participation EDF au FSL	2014	2015	Variation (en %)
Département	145 000	145 000	0,0%

Les clients en situation de coupure effective réalimentés au début de la période hivernale

En application de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF réalimente au début de la période de protection hivernale (1^{er} novembre) les clients en situation de coupure effective.

Nombre de clients en situation de			
coupure effective réalimentés au début de la période hivernale	2014	2015	Variation (en %)
Concession	43	49	14,0%

Les acteurs EDF Solidarité en Basse-Normandie



B.4.2 L'accompagnement social des clients

EDF au service du client démuni

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions.

Le réseau des **conseillers clients** d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté. En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et les orientent si besoin vers les services sociaux.

Un service adapté : l'Accompagnement Énergie

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent un service gratuit, « l'Accompagnement Énergie », fondé sur **une étude personnalisée** de la consommation du ménage. Ce service permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. B.3.5).

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les coupures pendant la trêve hivernale : EDF va au-delà, en organisant **des campagnes d'information** auprès des clients protégés pour que ces derniers puissent être rétablis avant le 1^{er} novembre.

Au-delà des seuls clients bénéficiaires du FSL ou des tarifs sociaux de l'énergie, **EDF a élargi de sa propre initiative cette disposition** aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF, etc.) qui ont été portés à sa connaissance.

EDF s'engage à rétablir la fourniture dans les situations d'urgence.

▶ EDF a mis en place **un numéro gratuit** (service et appel) - 0 800 65 03 09 - auquel, **en cas d'urgence**, les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

EDF accompagne les services sociaux

Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau, répartis géographiquement sur tout le territoire pour être au fait des spécificités de chaque département, travaillent en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux des Conseils départementaux, des CCAS, des associations caritatives et des structures de médiation sociale.

Avec ces partenaires, ils examinent ensemble la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

Un outil digital proposé par EDF: Le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF

Le PASS est mis à la disposition des travailleurs sociaux afin de faciliter les échanges avec les équipes Solidarité d'EDF en complément des canaux existants (téléphone, courriel, fax, courrier). Il permet :

- de déposer, à tout moment et en toute autonomie, les demandes d'aide pour les personnes en situation de précarité, et de suivre l'état d'avancement des dossiers ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur les dossiers en cours d'instruction ;
- d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



Les correspondants Solidarité répartis sur tout le territoire, chacun en charge de trois ou quatre départements, porte la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux.

Ils sont en charge de **l'animation des partenariats Solidarité au niveau local**. Ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux et les CCAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère fondamentale en termes d'accompagnement et de pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Ils assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

EDF s'investit dans les partenariats

EDF est partenaire de l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) de l'ANCCAS (Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale) et de l'UDCCAS (Union Départementale des CCAS) afin d'agir au plus près des territoires sur :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté,
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie,
- l'amélioration de la communication sur les tarifs sociaux de l'énergie.

EDF s'investit également aux côtés des grandes associations caritatives telles que le **Secours Catholique**, la **Croix-Rouge française**, **SOS Familles Emmaüs**, **le Secours Populaire Français**, **la Fondation Abbé Pierre** et son programme « Toits d'abord », **Unis-Cité** et son programme « Médiaterre ».

En 2014, de nouveaux partenariats ont été conclus avec les **PACT**, premier réseau associatif national au service des personnes et de leur habitat, et le **Comité National de Liaison des Régies de Quartier**.

EDF a noué des partenariats avec des **structures de médiation sociale** : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Parmi les structures les plus actives, les **Points Information Médiation Multi Services (PIMMS)** sont des points d'accueil dédiés aux personnes rencontrant des difficultés d'intégration. Ils proposent un accompagnement à la réalisation de l'ensemble des démarches de la vie quotidienne, notamment celles liées à l'énergie.

Illustration de l'engagement d'EDF en faveur des PIMMS depuis 20 ans, EDF assure la présidence de l'Union Nationale des PIMMS jusqu'en 2016.

EDF a mis en place un service d'accueil et de médiation : les **Points Passerelle** avec la **Fédération Nationale du Crédit Agricole**. Ce sont des structures d'accompagnement, distinctes des agences bancaires, animées par des conseillers spécialisés et des accompagnants bénévoles. Ce système permet aux personnes fragilisées, qui rencontrent des difficultés financières, d'être accompagnées et conseillées afin de trouver des solutions, telles que des facilités de règlement de leurs factures d'énergie, une avance de trésorerie à taux préférentiel ou encore un microcrédit pour financer des travaux d'amélioration énergétique de leur logement.

EDF réalise des actions concrètes auprès des territoires

- > En organisant des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la distribution de kits contenant du petit matériel de MDE (à titre indicatif : ampoules basse consommation, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre, ...).
- > En élaborant des outils pédagogiques qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier leurs habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement; à cet effet, EDF propose : un site dédié aux travaux d'isolation et de rénovation : www.travaux.edf.fr
 - des **brochures et application « éco-gestes »** disponibles en ligne sur le site www.travaux.edf.fr/simulateur-eco-gestes
 - l'outil « **e-quilibre** », qui permet de suivre ses données de consommation et de les comparer à celles de foyers similaires, afin de mieux maîtriser son budget (cf. B.3.4),
 - le jeu **MonAppart'MaConso**, utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie.
- > En créant des habitats itinérants : ce sont des conteneurs recyclés et aménagés en appartements pédagogiques « virtuels» destinés à sensibiliser les personnes fragiles à la réduction de leurs dépenses énergétiques. Les habitants y trouvent des conseils simples et pratiques à partir d'exemples concrets et chiffrés permettant de réaliser des économies sur leurs factures d'électricité.

Pour aller plus loin, sur l'ensemble du territoire national, l'accompagnement d'EDF en 2015 :

- 550 000 demandes ont été traitées conjointement par EDF et les travailleurs sociaux;
- 7 200 travailleurs sociaux se sont inscrits au PASS et plus de 25 000 demandes ont été traitées depuis son lancement mi 2014 ;
- Plus de 8 000 travailleurs sociaux ont bénéficié des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 87 000 personnes ont été accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 8 500 kits de sensibilisation éco-gestes et MDE ont été distribués aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

B.4.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des **associations** telles que Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Depuis 2005, EDF accompagne **les organismes de logement social** dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de développement durable. Conformément aux solutions proposées par le système des certificats d'économies d'énergies (CEE) mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les bailleurs sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux bailleurs sociaux des solutions de sensibilisation à la maîtrise de la demande en énergie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action dans le domaine de l'aide au paiement par un engagement dans les actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF s'est engagée dans le programme « Habiter mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008. L'année 2015 confirme ces engagements de l'entreprise.

« Habiter mieux » : EDF poursuit son engagement

Le 18 décembre 2014, EDF a renouvelé sa participation au programme « Habiter mieux », aux côtés de l'Anah (Agence nationale de l'habitat), du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, du ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité, de ENGIE et de Total, jusqu'en 2017.

Grâce à « Habiter mieux », depuis 2011, les ménages en difficulté peuvent recevoir une subvention pour réaliser des travaux de rénovation énergétique dans leur logement, comme le changement d'une chaudière ou l'isolation des combles, et ainsi mieux maîtriser leurs consommations d'énergie.

Fort de son succès, avec **près de 150 000 rénovations engagées à date**, le programme se poursuit, toujours sous l'égide de l'Anah, et avec de nombreux partenaires, dont un grand nombre de collectivités territoriales qui participent activement au programme. L'objectif annuel de l'Anah est de 50 000 logements rénovés.

L'implication d'EDF depuis 2011 dans le programme, tant au niveau national que local, est un élément clé de son engagement dans la lutte contre la précarité énergétique. Premier financeur privé du programme, avec 58 % de la contribution des fournisseurs d'énergie, **EDF a versé depuis le début du programme plus de 100 M€.**

A titre d'illustration, sur la Manche, 581 rénovations « Habiter Mieux » ont été réalisée en 2015. L'aide d'EDF étant de 1.100 € par rénovation, ce sont 639.100 € qui ont été directement engagés dans l'économie locale auprès de la filière du bâtiment.

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 règlementation thermique 2005 et qui ne donnent plus aujourd'hui satisfaction en termes de charges énergétiques.

Toutes les opérations menées doivent permettre de proposer une offre de logement, non seulement à loyer très social, mais également dont l'ensemble du coût d'usage est maîtrisé. L'objectif est de ramener la

dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

L'objectif annuel de ce programme est de l'ordre de 600 à 700 logements sur l'ensemble du territoire. Après une première convention de partenariat pour 2 ans de juin 2012 à juin 2014, la FAP et EDF ont prolongé leur accord jusqu'à fin 2015. EDF verse 1,5 M€ par an au programme « Toits d'abord ».

B.4.4 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

Le 22/01/2015

Formation des animateurs des 5 CLLAJ du département sur le portail PASS (portail Accès au Service Solidarité). Nouvel outil pour communiquer facilement, en toute sécurité avec nos équipes solidarité et bénéficier d'informations nationales ou régionales en matière d'énergie : la réglementation, la politique solidarité Edf, nos partenaires....



Le 07/02/2015

Intervention maîtrise des énergies auprès des **salariés de l'association d'insertion** AFERE à PERIERS pour les aider à faire des économies d'énergie et mieux consommer. Une information sur les tarifs sociaux a pu être donnée lors de cette rencontre.

Hamche Libre 07/02/2015

PERIERS

37

De bons gestes pour économiser!



Les participants à la réunion de sensibilisation aux leur sont données afin de diminuer leur facture.

PÉRIERS

Lundi 2 février, EDF et l'association AFRE (Atteller de Formation d'Entralde et de Réhentralmenne à l'Emploi) ont organisé une réunion d'information et de sensible lisation aux économies d'énergia auprès des saintées en insertion pour les des la consentation d'éléctricité. El proposait une animation la départier de l'éléctricité. El proposait une animation la déque et pédagogique, montrant ains l'impact de l'utilisation des différents équipements électriques su la consommation.

Ils sont Intervenus auprès des salariés en insertion au sein de l'essociation AFERE pour donner des conseils pratiques sui les bons gestes à adopter pour
mieux consommer l'énergie au
quotidier, avec comme exemples
la comonmation devient double
Fon augmente la température de
39 à 25°C, ne paud
30 à 25°C, ne parcia nui
40 à 25°C, ne pendant l'aération
de basse consommation, prendir
une douche au file d'un bain qui
une douche au file d'un bain qui
une douche au file d'un bain qui
ne douche au file d'un bain qui
ne douche au file d'un bain qui

consomme cinq fois moins d'eau car l'eau chaude représent e en moyenne I.7 % de la consommation électrique. Ce sont tous ces gestes simples qui et malitriser sa facture. El presente sur les répondes de ce malitriser sa facture. El presente sur les réductions de tarifs auxquelles elles personnes présentes sur les réductions de tarifs auxquelles elles pourrietent pérlet les des la comment de de la limpe sa base consormation ont été remises aux participants pour équiple ret rogement.

Le 20 mars et 5 juin 2015

Intervention auprès des groupes Esp'oir à Coutances sur la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. Ainsi 34 jeunes ont pu bénéficier de conseils pour réduire leur facture d'énergie et être informés sur les tarifs sociaux.



Suivi des familles de Flamanville :

Le 30 juin 2015, un bilan de l'accompagnement pendant un an auprès de 10 familles de Flamanville a été dressé, conformément à l'application de la convention partenariale avec le CCAS (Cité de la Cabotière), 77% des familles ont fait un gain de consommation – une économie allant de 15€ à 275€ pour l'année.







Le 19/09/15

Participation au Forum « Mille et un Gestes » sur Barenton sur le thème des économies d'énergie et de la gestion de déchets.

L'équipe solidarité EDF a tenue un stand sur les éco gestes et les tarifs sociaux.



Le 20/11/15

Intervention de sensibilisation à la maîtrise des énergies en partenariat avec le CCAS de saint Hilaire du Harcouet auprès de familles suivis par action sociale.



Tout le long de l'année 2015

Intervention à domicile de la médiation sociale rurale avec Astre Services auprès des familles repérées par les équipes Solidarité EDF ou les travailleurs sociaux du département.

Ainsi 152 familles du département ont pu bénéficier de conseils de maîtrise de l'énergie personnalisés pour mieux consommer et ainsi réduire leur facture d'énergie.



MEDIATION SOCIALE

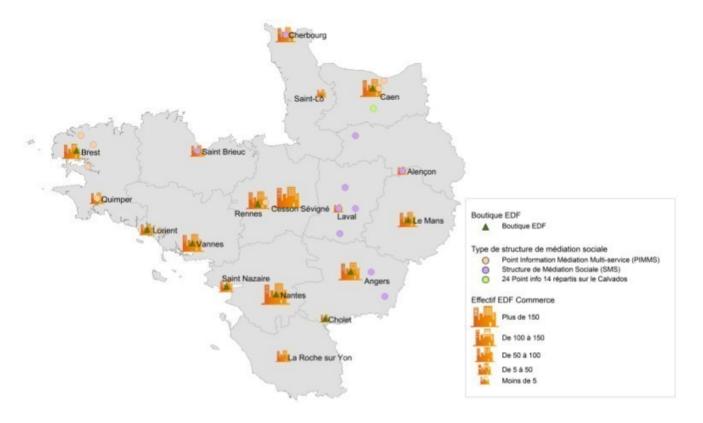


1. Les implantations d'EDF sur votre territoire	140)
2. Vos interlocuteurs chez EDF	142	2

1. Les implantations d'EDF sur votre territoire

Votre concessionnaire est implanté sur la région dans laquelle s'inscrit votre concession, ainsi qu'illustré sur la carte ci-après.

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



Les adresses des points d'accueil physique sur votre département sont précisées en annexe 2.

Le Centre de la Relation Clients des Particuliers, situé 76 bis boulevard Mendès-

France à Cherbourg-Octeville avec 63 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.





2. Vos interlocuteurs chez EDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Jean-François MORLAY	EDF Commerce Ouest Direction Collectivités Territoires et Solidarité	02 31 43 20 25	jean.francois.morlay@edf.fr
Directeur du Développement Territorial	= 1,7.1.0.1.0.0 0.0	jean.manoois.monay@ean.m	
	EDF Commerce Ouest		
Annick DECAEN	Direction Collectivités Territoires et Solidarité	n° vert solidarité : 0 810 810 111	
Correspondant Solidarité	21, Avenue de Cambridge TSA 40003 14203 HEROUVILLE SAINT CLAIR Cedex	0003 02 31 43 19 83 LE 06 70 16 75 39	solidarité14@edf.fr
	EDF Commerce Ouest		
Emeric MARTIN	Direction Collectivités Territoires et Solidarité		edfcollectivités-
et son équipe, Interlocuteurs Relation Client Collectivités Locales	21, Avenue de Cambridge TSA 40003 14203 HEROUVILLE SAINT CLAIR Cedex	1, Avenue de 02 72 96 00 51 edico oues ambridge TSA 40003 4203 HEROUVILLE	ouest@edf.fr
	EDF Commerce Ouest		
Dominique LERENDU	Direction Collectivités Territoires et Solidarité	02 72 96 01 59	dominique lerendu@edf fr
Responsable Commercial	ZA La Chevalerie - Rue Jules Vallès 50000 SAINT-LO	02 72 96 01 59	dominique.lerendu@edf.fr
	EDF Commerce Ouest		
Luc BLIER	Direction Collectivités Territoires et Solidarité		
Interlocuteur dédié pour les Bailleurs Sociaux	21, Avenue de Cambridge TSA 40003 - 14203 HEROUVILLE SAINT 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) Ouest.

La Direction de Marché des clients « Particuliers » assure la relation contractuelle avec les clients « Particuliers ».

Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau national de centres d'appels répartis sur tout le territoire métropolitain,
- des boutiques pour accueillir les clients « Particuliers »,
- une agence en ligne sur Internet (http://www.edf.fr),

- des pôles Solidarité régionaux avec un correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.
- La Direction du Marché d'Affaires assure la relation contractuelle avec les clients « Entreprises » (clients professionnels multisite au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes) et avec les clients « Collectivités territoriales » (communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local).

Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux répartis dans les Centres de Relation Clients pour les clients « Entreprises » et sur des chargés de services dédiés aux clients « Collectivités territoriales » et répartis sur le territoire de la région. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Des attachés commerciaux, dédiés aux entreprises, aux collectivités locales, leur apportent des conseils personnalisés et les accompagnent sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.

Deux sites internet sont également à disposition : edfentreprises.fr et edfcollectivités.fr.

Les numéros de téléphone sur votre département				
	Pour qui ?	Pour quoi ?		
09 69 32 15 15 (service gratuit et prix d'appel)	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture		
0 810 333 005	Les clients « Grandes Entreprises »	— Déménagement, contrat, facture		
0810 333 683	Les clients « PME-PRO »			
39 29	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat		

Par ailleurs, il est rappelé que les clients ont à leur disposition un numéro gratuit dédié au TPN (service et appel gratuits) : 0 800 333 123

Les points d'accueil physique sur votre département				
	Site(s)		Horaires d'ouvertes	
ASTRE Médiation Sociale	1 rue du Maréchal Leclerc 50100 Cherbourg-Octeville		9h-12H et 14h-18h du lundi au samedi	

Crédits photos : © médiathèque ERDF : François Chevreau, Eric Garault, Jean-Lionel Dias. © médiathèque EDF : Patrick Curtet, Christel Sasso.

Création et réalisation www.tempsreel.info.

Édition 2015.



PROXIMITÉ

PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE

PARTENAIRE

ERDF - Électricité Réseau Distribution France SA à directoire et à conseil de surveillance Tour ERDF 34, place des Corolles 92079 Paris La Défense Cedex - France Capital de 270 037 000 euros 444 608 442 R.C.S. Nanterre

www.erdf.fr

EDF-SA 22-30 avenue de Wagram 75382 Paris Cedex 08 - France Capital de 960 069 513,50 euros 552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr