

COMPTE-RENDU
D'ACTIVITÉ
2013

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL
D'ÉLECTRICITÉ DE MEURTHE
ET MOSELLE



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), qui le propose pour accord, aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie. Il couvre les coûts de distribution de l'électricité. Il doit garantir au gestionnaire de réseaux les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité.

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

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

2. **La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés.** EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) : Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert. Ces tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics et les conditions générales de vente associées, annexées aux contrats de concessions, sont élaborées en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives

Conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession, le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire, représenté par le distributeur ERDF et le fournisseur EDF, au titre de l'exercice 2013.

SOMMAIRE

Éditorial	05
L'année 2013 en quelques dates	06
Les enjeux pour 2014.....	08
Focus sur le réseau public de distribution	10
Les chiffres clés de la concession	12

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

- A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF
- 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
- A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF : 51

1. Les indicateurs de suivi de l'activité
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire 61

- B.1 Vos interlocuteurs chez EDF
- B.2 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.3 La relation clientèle
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF





ERDF dialogue avec les Autorités Concédantes tout au long de l'année et entretient avec celles-ci des relations constructives et pérennes

Le Compte Rendu Annuel de Concession, voulu dans l'article 32 du cahier des charges de concession, constitue, chaque année, un temps fort dans cette relation au quotidien. Il présente les informations chiffrées et commentées relatives à l'accomplissement des missions de concessionnaire du réseau de distribution mais évoque également les événements importants qui ont rythmé l'année qui s'est écoulée.

ERDF a la volonté d'accompagner les collectivités dans leurs projets de développement sur leur territoire. Ces enjeux territoriaux impactent nécessairement le réseau de distribution d'électricité et ERDF doit être en mesure de répondre aux sollicitations de l'ensemble de ses clients.

En 2013, ERDF a poursuivi l'amélioration de la qualité de distribution d'électricité notamment en maintenant ses investissements visant à la modernisation des réseaux.

ERDF a également la volonté d'être un acteur incontournable de la transition énergétique que ce soit dans le raccordement des projets liés aux Energies renouvelables, dans le développement des architectures de recharge nécessaires à l'électromobilité ou encore en s'engageant dans la réalisation de réseaux innovants dont le compteur Linky sera, dès 2015, le premier maillon pour le réseau basse tension. Ces multiples engagements nécessitent une analyse des réseaux existants et des priorités afin de proposer un programme d'investissement pluriannuel qui sera concerté avec l'Etat et les Autorités Concédantes

D'ores et déjà, ERDF, par la modernisation du réseau, l'enfouissement des tronçons aériens les plus exposés, la politique de maintenance et les opérations d'élagage conséquentes, a réussi à inverser la courbe du temps moyen de coupure depuis 3 ans. Le critère B dans l'Est, en 2013, est resté stable, malgré les tempêtes de fin d'année ; ce qui confirme les choix du distributeur visant à améliorer la qualité de fourniture.

La disponibilité du réseau demeure à 99,98%, une source de satisfaction pour l'ensemble des acteurs !

Pour le concessionnaire EDF, cette année 2013 nous a permis de réaffirmer notre engagement au service de l'ensemble de nos clients.

La satisfaction a été au rendez-vous : un an après le lancement des engagements « EDF & MOI », le bilan est positif avec 90% de clients satisfaits.

Tenir ces engagements est un véritable travail de fond qui requiert des processus efficaces, des conseillers formés pour traiter des demandes de plus en plus complexes, en direct avec les clients, et des systèmes d'information performants.

Nous avons réussi la migration vers deux nouveaux systèmes d'information de 25 millions de contrats particuliers et 430 000 contrats entreprises et collectivités, avec très peu d'impact pour le client.

2013 est aussi l'année de la transition énergétique. Pour répondre aux ambitions énergétiques des territoires, EDF se veut d'une part, proche de ses clients et innovante pour les aider à faire des économies d'énergie ; et d'autre part, réaffirme sa démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics vers les clients en situation de précarité énergétique. EDF s'est préparée à la mise en œuvre des dispositions prévues par la loi Brottes relatives à la trêve hivernale et à l'élargissement de l'accès au TPN.

Pour EDF l'objectif est clair : faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant de précarité.

Forts de notre histoire, fidèles à nos valeurs de service public et engagés pour nos clients, nous poursuivons notre action en étant Innovants, Performants, Proches et Solidaires.

Directeur Territorial d'ERDF

Meurthe et Moselle



Emmanuel Del Sordo

Directeur du Développement Territorial EDF

Lorraine



Jérôme COMBE



ERDF, Les faits marquants de 2013

Sur votre territoire ...

Janvier – Mise en place du portail collectivités

Depuis début 2013, ERDF vous propose un espace dédié aux Collectivités Locales, accessible depuis le site internet d'ERDF. L'espace Collectivités Locales est un espace professionnel personnalisé, sécurisé et entièrement gratuit. Il s'adresse aux Elus et à leurs collaborateurs au sein des Collectivités Territoriales et des Autorités Concédantes.

Informations générales sur les travaux, dialogue avec ERDF sont accessibles sur ce portail qui vient compléter les moyens de communication existant entre ERDF et les collectivités.



29 et 30 janvier - Forum annuel ERDF

Olivier Compes, Directeur Régional d'ERDF en Lorraine a présenté ses vœux le 29 janvier 2013.

Au cours de cette manifestation, les élus ont pu découvrir ce que sera, demain, le réseau de distribution électrique « intelligent » : les SmartGrids.

L'occasion également de présenter les résultats de l'année 2012 et les perspectives de 2013.



26 février - Salon de l'Agriculture

Le Salon de l'agriculture a été l'occasion de lier avec la Chambre d'Agriculture de la Meurthe-et-Moselle un partenariat basé sur la sécurité des tiers dans le cadre de la campagne de prévention « Sous les lignes, prudence : restons à distance ».

La convention de partenariat a été signée sur le stand ERDF en présence de nombreux élus.

29, 30 et 31 mars - La Journée de l'Energie

Pour sensibiliser un large public aux enjeux de la transition énergétique, ERDF a organisé durant le weekend de Pâques la Journée de l'Energie. Les agents d'ERDF ont proposé un événement pédagogique visant à mettre en avant les différents métiers et équipements.

L'occasion pour les élus mais également le grand public, les lycéens d'appréhender l'importance du développement durable pour la société.



Novembre, ERDF en Lorraine renouvelle son partenariat avec l'Association des Maires de Meurthe et Moselle

Lors du salon des Maires de France, ERDF en Lorraine a renouvelé son partenariat avec l'Association des Maires de Meurthe-et-Moselle.

Le partenariat est tourné principalement sur la communication mais aussi sur l'accompagnement des élus en termes de formation sur les sujets liés à la distribution de l'électricité.

Le renouvellement du partenariat a été signé par Madame Rose-Marie Falque, pour l'association des Maires et Emmanuel Del Sordo pour ERDF en Meurthe-et-Moselle. Michèle Belon, ancienne Présidente du Directoire d'ERDF et Olivier Compes, Directeur Régional d'ERDF en Lorraine étaient également présents à ce moment très convivial.





EDF, Les faits marquants de 2013

Sur votre territoire ...

19 avril – Forum de la précarité

L'hôtel du Département de la Meurthe et Moselle abritait le Forum de la Précarité. La vice-Présidente du Conseil Général, Michèle Pilot co-organisait ce forum avec EDF représenté par le Directeur Grand Est Commerce Yves Chevillon. L'esprit de cette journée était que tous les acteurs qui ont à traiter de la précarité dans leur travail puissent se rencontrer et échanger.



Deux temps forts ont rythmé cette journée : le premier avec une conférence animée par Gilles Lipovetski, universitaire et philosophe, sur le thème "individualisme, fragilité, instabilité" ; suivi d'un film "les visages de la précarité" d'Eric Didym et Véronika Petit.

Le second avec des tables rondes destinées à échanger les expériences. Des entretiens utiles pour appréhender au plus près comment agissent les uns et les autres sur le terrain, comment mieux se coordonner et apprendre au passage de bonnes recettes pour sortir les précaires de leur situation.

14 mai – Visite de Cattenom

46 élus des départements de la Meurthe-et-Moselle et de la Meuse se sont rendus en Moselle pour visiter les installations du centre nucléaire de production d'électricité de Cattenom.

Ils ont également participé à une conférence animée par Jérôme Combe Directeur du Développement Territorial et son équipe, sur les enjeux et les perspectives du véhicule électrique dans la région.



23 septembre – Pad'Auto, 1^{er} service auto-partage

EDF et le réseau de logements sociaux Batigère ont installé à Nancy, le premier service d'auto-partage Pad'Auto électrique dédiée aux habitants de la résidence Padoue, afin de répondre aux besoins de mobilité individuelle des ménages.

Ce service innovant a été présenté à Lille en marge du congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), la fédération des organismes HLM dans le cadre d'une conférence sur la mobilité électrique.

Le réseau Batigère et EDF veulent démontrer que l'innovation peut répondre aux besoins essentiels de déplacements urbains et suburbains, ouvrant de nouvelles voies contre l'exclusion sociale au bénéfice de la ville de demain.



Au plan national ...

TARIFS

Évolution de la CSPE au 1^{er} janvier 2013 : Le gouvernement a décidé, comme le permet la loi, de limiter la hausse de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) à 3 €/MWh, portant ainsi sa valeur à 13,5 €/MWh.

Évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) à partir du 1^{er} août 2013 : L'arrêté tarifaire précisant les caractéristiques de cette évolution a été publié le 31 juillet 2013 au Journal officiel. À compter du 1^{er} août 2013, les TRV de l'électricité évoluent de 3,6 % HT en moyenne.

LES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES ET LE RAPPORT DE LA COUR DES COMPTES

Parution le 16 janvier, des textes réglementaires relatifs aux aides à l'électrification rurale : Le décret n° 2013-46 relatif aux aides pour l'électrification rurale a été publié au Journal officiel. Ce décret définit les règles de gestion et de répartition des aides versées aux collectivités dans le cadre du Compte d'Affectation Spéciale (CAS) institué par l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011. Certaines dispositions du décret ont été complétées et précisées par un arrêté d'application du 27 mars 2013.

Publication le 12 février d'un rapport de la Cour des comptes sur les concessions de distribution d'électricité : Ce rapport public annuel comprend un chapitre relatif à la distribution d'électricité intitulé : « Les concessions de distribution d'électricité : une organisation à simplifier, des investissements à financer ». Le rapport reconnaît les vertus du modèle actuel de distribution d'électricité et note le bon niveau de qualité de la distribution de l'électricité en France. Les conclusions de ce rapport sont consultables sur le site de la Cour des comptes (www.ccomptes.fr).

LA PRECARITE ENERGETIQUE ET LA SOLIDARITE

Publication au Journal officiel du 16 novembre du décret n° 2013-1031 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel : Le décret met en œuvre les dispositions relatives à l'extension des tarifs sociaux aux ménages en situation de précarité énergétique, contenues dans la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 (dite « Loi Brottes »). Ces tarifs seront désormais proposés par l'ensemble des fournisseurs.

PARTENARIATS

EDF et la Croix-Rouge française ont signé le 6 juin leur premier partenariat national pour développer des actions communes de lutte contre la précarité énergétique : Il associe les compétences d'EDF en matière de prévention de la précarité énergétique à l'expertise de la Croix-Rouge française dans l'accompagnement des populations en situation de précarité.

Renouvellement le 21 novembre du partenariat entre le Secours Catholique et EDF : Après trois années de coopération fructueuse dans le cadre de l'aide aux personnes en difficulté, le Secours Catholique et EDF ont renouvelé leur partenariat. L'objectif de cet accord est d'aider, grâce à des contacts privilégiés entre les équipes du Secours Catholique et celles d'EDF, les personnes en situation de précarité énergétique, à payer leurs factures et à les sensibiliser aux économies d'énergie.



Les évènements et enjeux pour 2014

Concernant votre concession...

Le SDE 54 et ERDF en Lorraine confirment leur attachement au modèle concessionnaire français

Le SDE 54 et ERDF ont signé en février dernier le protocole d'accord pour une plus grande efficacité du service public de la distribution de l'électricité confirmant ainsi leur attachement au modèle concessionnaire français.

Cet accord comporte plusieurs engagements réciproques visant notamment à une meilleure programmation et coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité sur la période 2014-2017 et à favoriser une plus grande transparence dans les informations transmises par le concessionnaire à l'autorité concédante.

ERDF et le véhicule électrique

Déplacements privés ou professionnels, dans moins de 10 ans, 2 millions de véhicules électriques ou sillonneront les routes françaises à l'horizon 2020. C'est l'ambition affichée par les pouvoirs publics.

ERDF se dote de véhicules électriques

Entre 2012 et 2016, ERDF va se doter d'une flotte d'environ 2500 véhicules, soit 10% de son parc de véhicules légers, démontrant l'attachement du distributeur national au développement durable.

En Meurthe et Moselle, les clés des onze premiers Kangoo ZE ont été remises à leurs utilisateurs le 19 avril 2013. Ils sillonnent désormais quotidiennement les rues de la Communauté Urbaine du Grand Nancy.

Fin 2013, cette flotte a atteint 24 véhicules et continuera à se déployer jusqu'en 2016 au rythme d'une douzaine de véhicules supplémentaires chaque année.



Des véhicules adaptés aux besoins des salariés

Un véhicule ERDF parcourt en moyenne 70 Km/jour. Le Kangoo ZE dispose d'une autonomie de 120 Km à condition d'appliquer les principes de l'éco-conduite. Le véhicule électrique est donc bien adapté aux activités techniques urbaines d'ERDF. Principaux avantages de ces véhicules : aucune émission de CO² et un confort de conduite accru grâce à son silence et sa boîte de vitesse automatique.

Transition énergétique

ERDF a participé aux différents débats organisés tout au long de l'année 2013 dans la perspective de la rédaction du projet de loi prévu pour 2014.

Rappelons que les objectifs de la transition énergétique sont les suivants :

La réduction des émissions de gaz à effet de serre par un facteur 4, l'amélioration de l'efficacité énergétique par la réduction de 50 % de la consommation d'énergie à horizon 2050, la réduction de 30 % de la consommation de combustible fossile à l'horizon 2030, la diversification du mix électrique : développement des énergies renouvelables et enfin, la réduction de la part du nucléaire à 50 % à l'horizon 2025.

Au plan national...

Nomination de Philippe Monloubou à la présidence du directoire d'ERDF

Le **23 janvier 2014**, à l'issue du conseil de surveillance, Philippe Monloubou a été nommé Président du directoire d'ERDF.

Un nouveau Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE)

Au terme d'un processus de consultation de l'ensemble des parties prenantes, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a pris le 12 décembre dernier une délibération portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT (dits « TURPE 4 HTA/BT »). Cette délibération a été publiée au Journal officiel du 20 décembre 2013. TURPE 4 HTA/BT est entré en vigueur au **1^{er} janvier 2014** et s'applique sur la période tarifaire 2014-2017. Il sera actualisé chaque année selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des charges et produits du distributeur par rapport aux prévisions.

La FNCCR et ERDF confirment leur attachement au modèle concessionnaire français

La FNCCR et ERDF ont signé le 18 septembre 2013 à Montpellier un protocole d'accord pour une plus grande efficacité du service public de la distribution de l'électricité confirmant ainsi leur attachement au modèle concessionnaire français. Cet accord comporte plusieurs engagements réciproques visant notamment à une meilleure programmation et coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité sur la période 2014-2017 et à favoriser une plus grande transparence dans les informations transmises par le concessionnaire à l'autorité concédante.

Le déploiement du compteur linky au service des clients et des territoires

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

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

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

ERDF s'engage à communiquer, au plus près des territoires, de manière transparente sur le déploiement des compteurs communicants tout au long de celui-ci.

Mise en œuvre effective, au cours de l'année 2014, dans son intégralité du Tarif de Première Nécessité (TPN)

A la suite du décret n° 2013-1031 publié le 16 novembre 2013 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, un rattrapage a été effectué en début d'année 2014 pour intégrer l'ensemble des ménages concernés.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) du tarif bleu évoluent

Les nouvelles Conditions Générales de Vente d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » ont été modifiées afin d'améliorer et de moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et réglementaires. Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR). Elles ont été adressées à tous les clients entre mi-juillet et fin décembre 2013, pour une entrée en vigueur au **1^{er} février 2014**.



L'organisation de la distribution d'électricité

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

Au niveau national, ERDF dispose, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal, dans sa zone de desserte, pour l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité et EDF assure la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente. Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

Au niveau local, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (AODE).



L'alimentation en électricité de la concession

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

Les postes-sources

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

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

La production locale

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

Votre concession en quelques chiffres

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

Au périmètre de votre concession, le réseau public de distribution d'électricité se composait, à fin 2013, de :

4 166	km de ligne moyenne tension HTA
4 352	Postes de transformation HTA / BT
3 868	km de ligne basse tension

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



Les clients de la concession

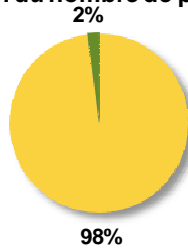
2 710 (+ 18,0 % vs 2012)

Clients en injection et

243 215 (+ 0,7 % vs 2012)

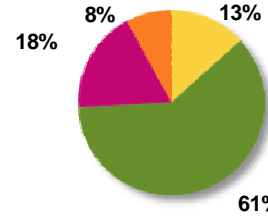
Clients en soutirage

Répartition du nombre de producteurs



■ Photovoltaïque ■ Autres*

Puissance des producteurs

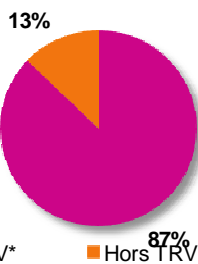


■ Photovoltaïque ■ Eolienne
■ Hydraulique ■ Autres**

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

** Cogénération, biomasse...

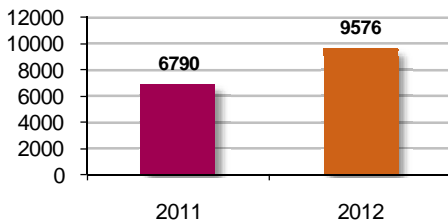
Répartition du nombre de consommateurs



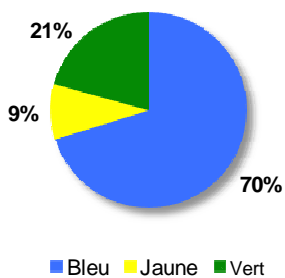
■ TRV* ■ Hors TRV

*Tarif Réglementé de Vente

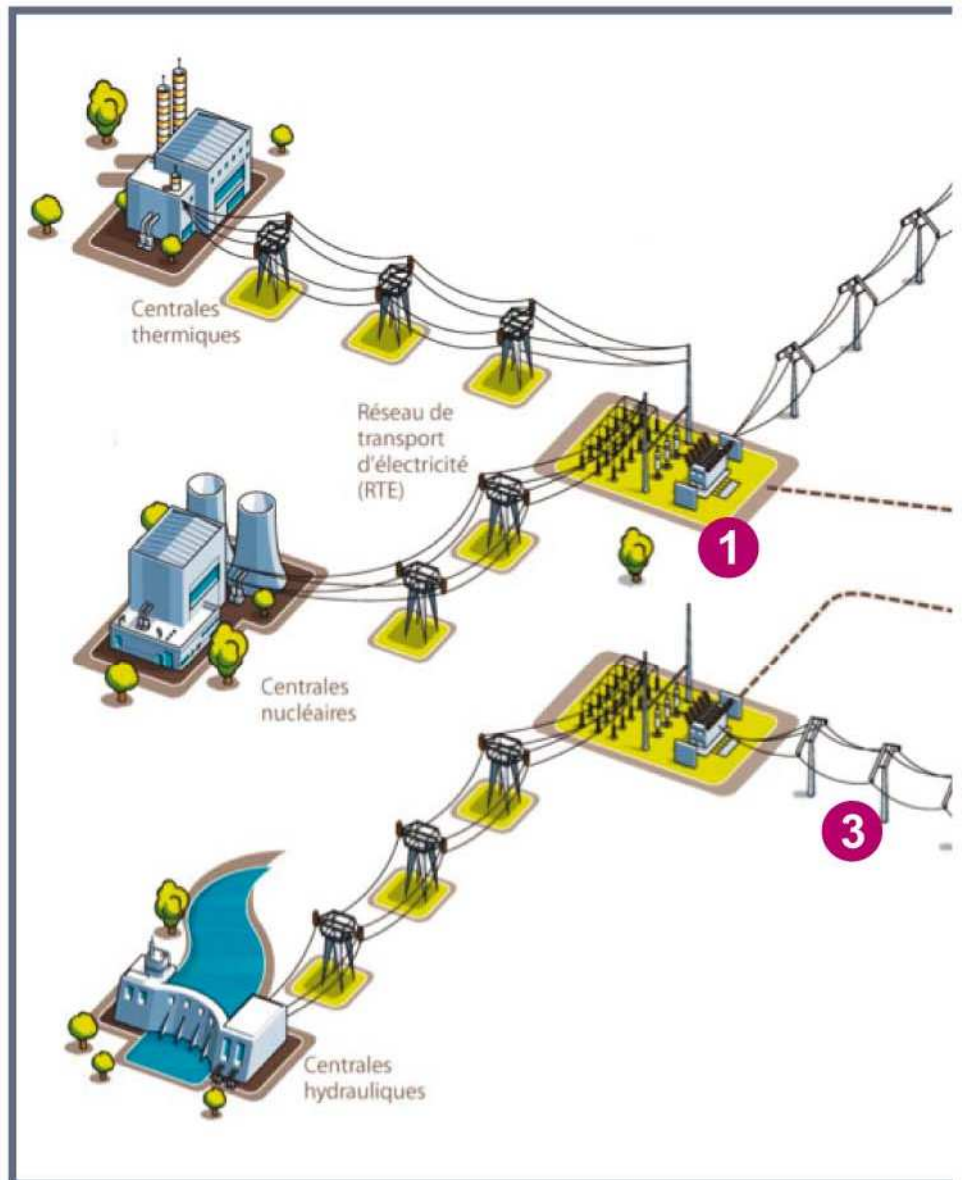
Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



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



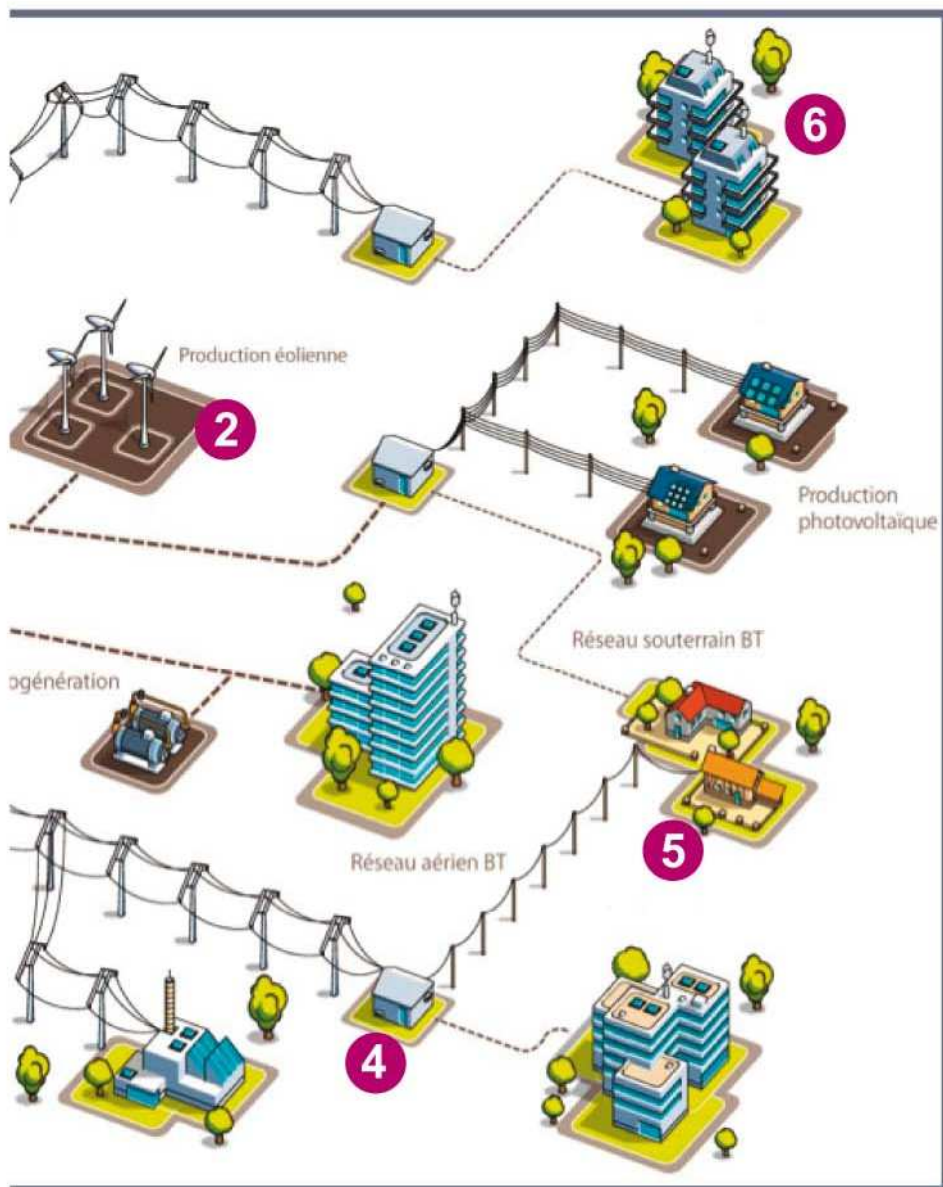
■ Bleu ■ Jaune ■ Vert



LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

1	21	postes-sources
2	2 710	installations de production
3	4 166	km de réseau Moyenne Tension HTA
4	4 352	postes de transformation HTA / BT
5	3 868	km de réseau Basse Tension
6	243 215	points de livraison

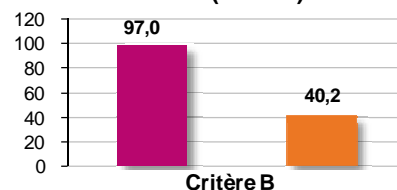


La qualité de desserte

Critère B TCC hors RTE (en mn)

40,2

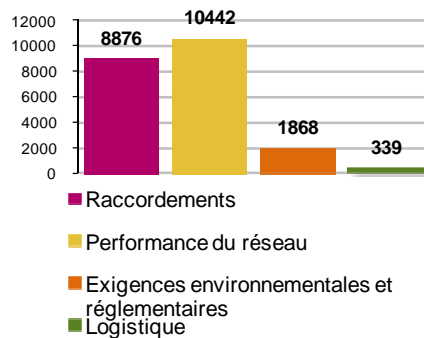
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



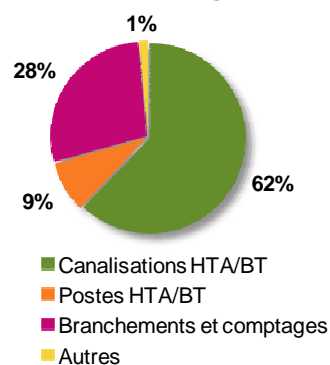
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)



Valeur nette comptable des ouvrages





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

Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production à fin 2013	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	2 710	176 708
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	2 654	23 532
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	16	107 573
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	27	31 813
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	13	13 791

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

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	241 430	243 215	0,7%
Énergie acheminée (en kWh)	2 374 520 577	2 418 006 571	1,8%
Recettes d'acheminement (en €)	83 456 375	85 909 262	2,9%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	239 097	240 858	0,7%
Énergie acheminée (en kWh)	1 540 031 048	1 585 697 778	3,0%
Recettes d'acheminement (en €)	63 478 402	65 822 164	3,7%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1 660	1 699	2,3%
Énergie acheminée (en kWh)	197 258 846	198 242 442	0,5%
Recettes d'acheminement (en €)	7 510 091	7 720 618	2,8%

Total des clients HTA	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	673	658	-2,2%
Énergie acheminée (en kWh)	637 230 683	634 066 351	-0,5%
Recettes d'acheminement (en €)	12 467 883	12 366 480	-0,8%

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Les clients de la concession et la fourniture aux tarifs réglementés de vente

La segmentation des consommateurs est faite en fonction de leur puissance souscrite et de leur tension de raccordement au réseau public de distribution d'électricité : Basse Tension (BT) ou Moyenne Tension (HTA). Ils forment 5 catégories distinctes (C1 à C5). Certains de ces consommateurs ont souhaité continuer à bénéficier des tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics.

EDF, en tant que concessionnaire, assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des tarifs réglementés de vente et raccordés au réseau de distribution de la concession.

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

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

Les clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	213 315	212 695	-0,3%
Énergie vendue (en kWh)	1 954 275 794	1 960 063 394	0,3%
Recettes (en HT €)**	166 666 306	174 485 378	4,7%

*nombre de clients = nombre de contrats = nombre de sites

** Recettes hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA)

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.

Tarif Bleu	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	211 146	210 503	-0,3%
Énergie vendue (en kWh)	1 372 380 090	1 375 309 140	0,2%
Recettes (en €)	120 936 523	129 927 137	7,4%

Tarif Jaune	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1 512	1 550	2,5%
Énergie vendue (en kWh)	174 178 320	179 303 299	2,9%
Recettes (en €)	15 829 454	16 477 045	4,1%

Tarif Vert	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	657	642	-2,3%
Énergie vendue (en kWh)	407 717 384	405 450 955	-0,6%
Recettes (en €)	29 900 329	28 081 196	-6,1%



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



A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF.....	20
A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	21
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF.....	21
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013.....	24
A.2.3 Perspectives et enjeux	30
A.3 La proximité avec les clients	31
A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients	31
A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement	33
A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client.....	34
A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession.....	35
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF.....	35
A.4.2 Les informations patrimoniales	41
A.4.3 Les flux financiers de la concession	47
A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	48
A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire	48
A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité.....	48
ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF	51
1. Les indicateurs de suivi de l'activité	52
1.1 Le réseau et la qualité de desserte.....	52
1.2 Le raccordement des clients	56
1.3 La qualité des relations et des services.....	57
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013	59



A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Emmanuel DEL SORDO - Directeur Territorial ERDF Meurthe et Moselle
emmanuel.del-sordo@erdf-grdf.fr

2 boulevard CATTENOZ - 54 602 VILLERS LES NANCY

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
MANOUVRIER Jean-Marc	Cadre collectivités	03 83 67 85 46	jean-marc.manouvrier@erdf.fr
FURCY Philippe	Interlocuteur privilégié	03 82 55 52 54	philippe.furcy@erdf.fr
OHNET Karine	Interlocuteur privilégié	03 83 67 85 51	karine.ohnet@erdf.fr
PAQUOT Serge	Interlocuteur privilégié	03 83 67 85 53	serge.paquot@erdf.fr

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** » :



24h / 24 – 7j / 7
Tous clients
09 726 750 54

L'accueil pour le raccordement des consommateurs

Les demandes de raccordement d'une installation de consommation d'électricité sont reçues par l' « **Accueil Raccordement Électricité** » (ARE) qui traite les demandes de raccordement au réseau électricité venant des clients particuliers, des fournisseurs d'électricité ou des tiers mandatés par eux. L'ARE reçoit et enregistre les demandes, établit le devis, réalise l'étude et suit les travaux.

L'accueil pour le raccordement des installations de production

Les demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité de puissance inférieure à 36 kVA sont reçues par l' « **Accueil Raccordement Producteur** ».

Pour les installations de production de puissance supérieure à 36 kVA, l'accueil est assuré par « **l'Accueil Raccordement des Producteurs HTA et BT > 36 kVA** ».

Accueil Raccordement Electricité

2 boulevard Cattenoz
54 600 Villers les Nancy

 09 69 32 18 50 *Accueil dédié aux collectivités locales*

Réalisez votre demande de raccordement en vous connectant au
 <https://connect-racco.erdfdistribution.fr>

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

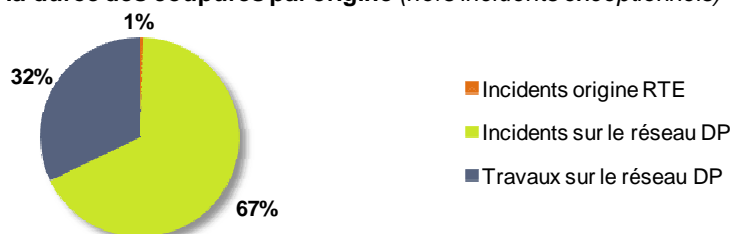
L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2013, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

La continuité de la fourniture

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

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) ¹	52	40	-23,1%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ²	52	40	-21,9%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0	0	-34,0%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	40	27	-32,0%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	11	13	13,3%

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



Sur la Meurthe et Moselle, l'année 2013 a été une année clémente sur le plan climatique. Seule, la commune de Varangeville a connu un événement sur trois jours consécutifs généré par 5 incidents sur le même départ.

¹ La continuité de fourniture 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 (DP), incident en amont du réseau public de distribution d'électricité).

² Conformément à la proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 13/11/2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5% pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finals 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 proposition précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).



En revanche, au niveau national, l'année 2013 a été marquée par de très nombreux événements climatiques, dont quatre d'importance majeure qui ont, à eux seuls, engendré un temps de coupure de près de 40 minutes.

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen³ est, au niveau national, de 97 minutes en 2013, contre 75 minutes en 2012.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels (ou critère B HIX⁴) est de 82 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	398	217	-45,5%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	2 688	1 891	-29,7%

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

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

³ Cf note 1 supra.

⁴ Cf note 2 supra.

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

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

La méthode d'évaluation de la tenue de tension mise en œuvre par ERDF est la « méthode GDO-SIG ». Dans le cadre de la concertation lancée en 2010, sous l'égide de l'État, pour l'évaluation de cette méthode par la profession, un groupe de travail associant des représentants de la FNCCR et d'ERDF a proposé fin 2013 de compléter l'approche statistique de la méthode GDO-SIG par la prise en compte de quatre facteurs pouvant influencer cette évaluation.

Sous réserve de leur reconnaissance par l'État, ces propositions seront mises en œuvre en 2015 pour l'évaluation de la qualité de l'année 2014.

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	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 994	1 640	-17,8%
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,8%	0,7%	-18,4%



A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013

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

Les investissements sur le réseau HTA d'ERDF reposent sur une trajectoire de long terme axée sur la maîtrise de la qualité de fourniture (fiabilisation et sécurisation du réseau) et prenant en compte les diagnostics et les attentes de l'autorité concédante et des utilisateurs du réseau.

Pour la BT, le diagnostic concernant le réseau conduit à orienter la stratégie du distributeur ERDF dans une logique de gestion patrimoniale avec un programme de renouvellement ciblé :

- Réseau aérien nu : passage en torsadé ou enfouissement.
- Réseau souterrain > 40 ans en liaison avec les opportunités de voiries coordonnées avec les collectivités locales et les autres concessionnaires.
- Cabines hautes : résorption progressive au cas par cas en valorisant les éléments de diagnostic terrain réalisés par nos exploitants.
- Cellules HTA < 1975 : renouvellement sur la base d'un arbitrage coût de maintenance par rapport aux coûts d'investissements dans une optique de qualité et aussi de réactivité lors de situations d'incidents.

En complément, notre action sur les clients mal alimentés (CMA) se poursuit par le renforcement des réseaux en étant notamment à l'écoute des remontées du terrain.

Les dépenses d'investissement d'ERDF sur votre concession en 2013

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2013, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2013.

Investissements ERDF (en k€)	2012	2013
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	7 365	8 876
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	12 719	12 310
2.1 Performance du réseau	10 728	10 442
Dont renforcement	2 819	3 972
Dont climatique	440	359
Dont modernisation	6 122	4 948
Dont moyens d'exploitation	1 347	1 163
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	1 990	1 868
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	863	734
Dont sécurité et obligations réglementaires	622	364
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	506	771
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	284	339
Total (en k€)	20 368	21 526
Dont investissements postes-sources	5 922	6 295

La politique d'investissement d'ERDF est orientée vers le renouvellement et la sécurisation des ouvrages, leviers importants de l'amélioration de la qualité de fourniture de l'électricité.

Le programme d'investissement prévoyait une hausse de 90 % des investissements délibérés entre 2009 et 2013.

Le plan a été globalement mis en œuvre conformément aux orientations annoncées, malgré l'annulation du TURPE 3.

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

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2013, avec la localisation des travaux, est proposée en annexe 2 du Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) d'ERDF.

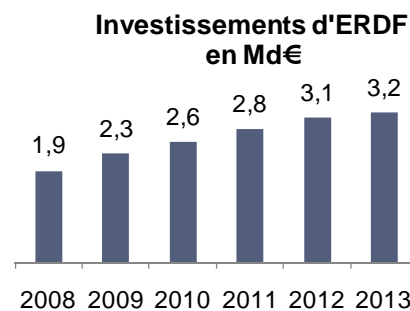
Par ailleurs, ERDF réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent néanmoins à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF sur les postes-sources situés sur la concession

Investissements délibérés ERDF (en k€)	2013
Levée de contrainte sur les postes sources :	
AVRIMA	80
QUEVILLONCOURT	55
CHOLOY	1 450
MILLERY	21
VANDIERES	429
CROIX DE METZ	439
FROUARD	204
GLONVILLE	3
Malten Postes Sources :	
TUCQUENIEUX	4
MOULINELLE	11
CHOLOY	2
Déploiement d'accès PS :	0,6
Remplacement pour obsolescence sources :	
TUCQUEGNIEUX	570
LA MOULINELLE	577
DRAPA	8
REGION EST	12
TERRE LOR	11
ERROUVILLE	131
FROUARD	364
LOR	2
FROUARD	377
LORRAINE	4
CIREY	-
VANDIERES	20
MEXY	3
ERROUVILLE	37
AVRIMA	4
Remplacement pour obsolescence du CC des PS (PCCN) :	
CIREY	112
TUCQUEGNIEUX	140
LA MOULINELLE	-
CHOLOY	687
AVRIMA	0,2
Investissements imposés ERDF (en k€)	
LONGUYON RACCORDEMENT DU SITE EOLIEN ALLONDRELLE	579
ERROUVILLE RACCORDEMENT DEPART EOLIEN	54



Au plan national, les investissements totaux d'ERDF ont fortement progressé depuis 2008 pour atteindre près de 3,2 milliards d'euros en 2013 (cf. graphique ci-contre), dont 1,15 milliard pour les investissements de renforcement et de modernisation des réseaux. En cumulé depuis 2008, les investissements consacrés à la qualité ont augmenté de 85 %.



Environ la moitié du total de ces investissements a été mobilisée en 2013 pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, consommateurs ou producteurs. Cette dernière activité reste soutenue : en 2013, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,2 GW.

Par ailleurs, 15 % des investissements de 2013 ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011) et d'exigences en matière de sécurité et d'environnement.

La mise en œuvre en 2013 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

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

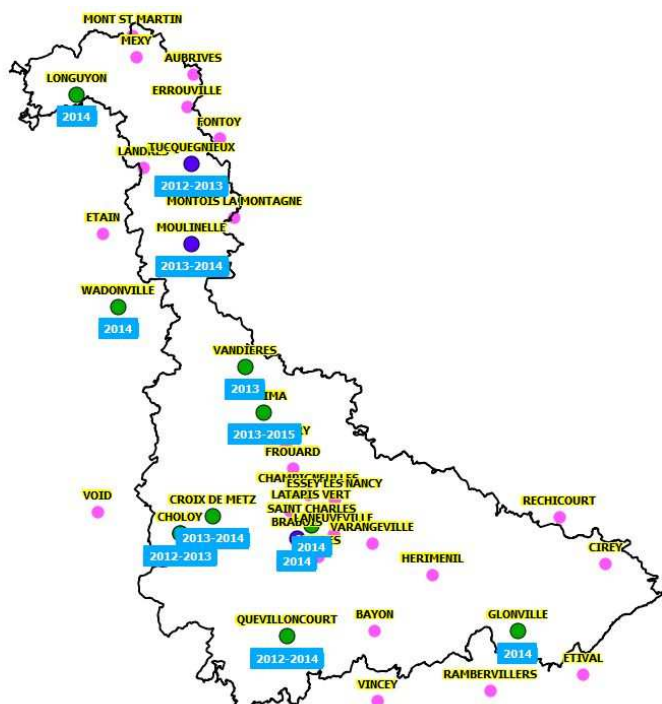
La priorité des investissements porte sur les postes sources et le réseau HTA car l'amélioration de ces ouvrages conditionne pour la plus grande part l'amélioration de la qualité de fourniture mesurée sur le territoire

Les travaux dans les postes-sources

21 postes sources 63.000 / 20.000 Volts situés dans le département alimentent votre concession. Ces installations permettent de faire face aux besoins de l'alimentation du territoire et à l'augmentation des consommations.

En 2013, ERDF souhaite engager près de 7 millions d'euros sur les postes sources et 7.3 millions d'euros en 2014

Les investissements prévisionnels 2013/2014 :



Un diagnostic partagé

Sur le département de la Meurthe et Moselle, les critères relatifs à la mise en œuvre du décret qualité sont largement respectés et le temps de coupure moyen par client est comparable à la moyenne nationale.

Pour autant, les investissements sur le territoire de la Meurthe et Moselle sont poursuivis, conformément aux tendances annoncées en 2012, dans le but d'améliorer la qualité de fourniture et aussi de prendre en compte le renouvellement du patrimoine.

Des priorités convergentes

La priorité des investissements porte sur les postes sources et le réseau HTA car l'amélioration de ces ouvrages conditionne pour la plus grande part l'amélioration de la qualité de fourniture mesurée sur le territoire.

Dans une logique de coopération au service du territoire

La mise en commun permanente des informations et des besoins, entre les collectivités territoriales (qui détiennent la connaissance des territoires) et le concessionnaire (qui détient la connaissance du réseau), constitue un élément important du dialogue entre les différents maîtres d'ouvrages dans le but d'élaborer des programmes travaux pertinents au profit du territoire.

Exemples de travaux menés en 2013 en HTA

COMMUNES	lieu	nature des travaux	Coût en €
BACCARAT	rue division Leclerc	Câble HTA hors service et faible section	101 508
BLAINVILLE-SUR-L'EAU	Rue du rendez-vous	Assainissement Blainville/PS Herimenil	242 354
BLEMEREY		Travaux Reillon/cirey /Harbouey	160 890
CHALIGNY		Poste Maron	212 664
CLEMERY		Restructuration Champey	112 852
DIEULOUARD	Tronçon HTA entre scarpone coupure et de Gaulle	HTA Réseau Ferré de France sur la RN57	238 546
HOMECOURT	rue Henri Barbusse	renouvellement. structure HTA vétuste	264 066
HOMECOURT		renouvellement structure réseau HTA vétuste Homécourt	146 924
LUNEVILLE	Rue de Flandre et de Champagne	Renouvellement structure	152 475
MONT-BONVILLERS		Enfouissement réseau et modification de structure HTA	232 334
NEUVES-MAISONS		Plan aléas climatique	125 536
REHERREY	sortie vers Montigny	PADT	180 071
TOUL		Contrainte sur secours/ ZI TOUL	212 843
VELAINE-EN-HAYE	Chemin de la Poste	Rue de la Poste	218 399



Les principaux travaux en BT

COMMUNE	nature des travaux	Coût en €
AUBOUÉ	Renouvellement équipement HTA poste Salle des Fêtes	11 482
AUDUN-LE-ROMAN	Renouvellement réseau BT rue du 9 septembre	15 297
BATILLY	Renouvellement de Poste HTA/BTA Paradis	72 119
BRIEY	remplacement poste Zone commerciale de Briey	30 148
CIREY-SUR-VEZOUZE	remplacement réseau fils nus vétuste	13 735
COSNES-ET-ROMAIN	poste plein jeux	20 122
DAMELEVIERES	chute de tension - 55 rue Ste Libaire	15 059
DIEULOUARD	renforcement rue roche	15 623
FILLIERES	Réseau aérien vétustes programme 2013	21 267
FROUARD	cellule poste les Aulnois	22 287
GERMONVILLE	poste socle en surcharge	41 364
GOVILLER	Remplacement CH "Village Govillerz"	38 189
HAUCOURT-MOULAINÉ	Renouvellement poste Cabine haute Violière	25 964
HERSERANGE	TJ salle des sports 3X150 avec neutre périphérique	15 227
JARNY	Renouvellement Equipement poste Thiers	28 180
JOUAVILLE	HTA & Poste Cabine haute Mairie	21 507
LANTEFONTAINE	Renforcement réseau poste Immonville	25 085
LEXY	Remplacement câble BT neutre périphérique	15 070
LEXY	Renouvellement tableau HTA	21 512
LONGWY	poste redoute	25 723
LONGWY	Modifications au poste Schumann	44 195
MANCIEULLES	Renforcement réseau BTA.	14 036
MANCIEULLES	Remplacement Poste DP Argonne - Mairie	38 757
MARS-LA-TOUR	Suppression de la cabine haute - coordination art.8	53 258
PONT-SAINT-VINCENT	Renforcement poste client	27 760
SERRES	cabine haute - ferme Saint Jean	17 989
TOUL	Remplacement réseau fil nu	18 567
VELAINE-EN-HAYE	Remplacement du poste Forêt de Haye 12	45 368

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

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2013, 274 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 100 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Sur votre concession :

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Région ERDF	
	2012	2013
Longueur de réseau traité (en km)	102 km HTA et 30 km BT	144km HTA et 20 km BT
Montants consacrés à ces travaux de maintenance (en k€)	8 234	9 473

ERDF prend de la hauteur pour surveiller son réseau

ERDF exploite 2 400 km de ligne électrique aérienne 20 000 volts en Meurthe-et-Moselle. Chaque année, 1/3 de ces lignes font l'objet, par roulement, d'une surveillance par hélicoptère qui permet de faire un diagnostic de l'état mécanique des supports et des conducteurs mais aussi de l'état de la végétation à proximité du réseau.

Ce diagnostic permet, notamment, de cibler les interventions d'entretien à réaliser mais aussi les campagnes d'élagage réalisées chaque année sur le réseau.

Cette surveillance par hélicoptère est confiée à une entreprise spécialisée qui va bientôt débiter sur la Meurthe et Moselle.

Pour savoir si votre commune sera concernée par cette campagne et sera donc survolée par l'hélicoptère affrété par ERDF, vous pouvez joindre votre Interlocuteur Privilégié.





A.2.3 Perspectives et enjeux

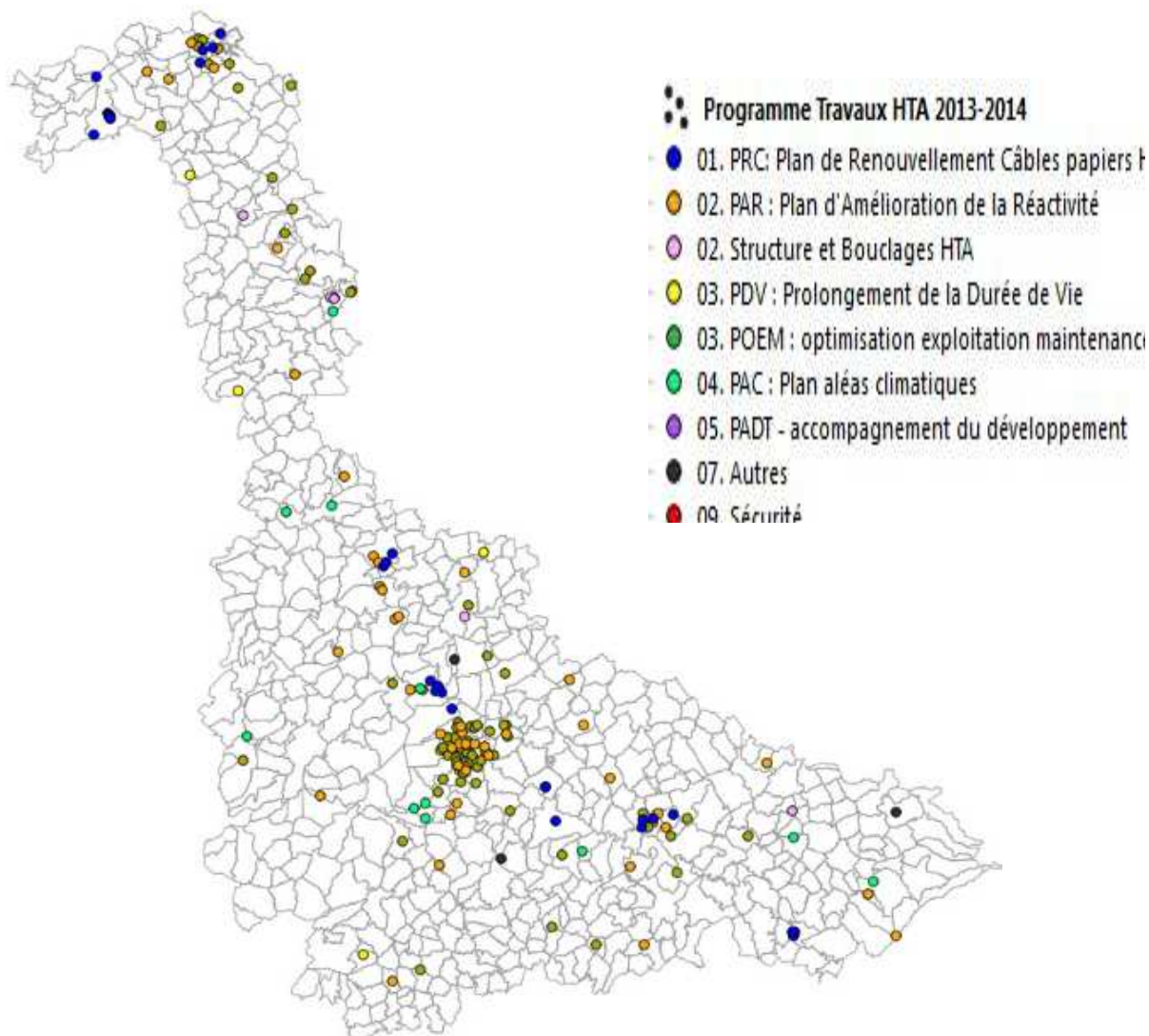
ERDF poursuit en 2014 ses efforts d'investissement à un niveau élevé pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques. Ces actions concernent en priorité les lignes aériennes HTA par la dépose des portions de réseau à risque. Des programmes d'investissements en zone urbaine sont centrés sur le renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies, le renouvellement des composants des postes-sources et l'amélioration de la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en Moyenne Tension 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.

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.

Les travaux prévisionnels en HTA et BT 2014



A.3 La proximité avec les clients

A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients

En 2013, ERDF a poursuivi la mise en œuvre de son ambition : améliorer durablement la satisfaction de ses clients par un accès simple et lisible au distributeur et une organisation qui permet de répondre efficacement et rapidement à leurs demandes.

ERDF continue d'améliorer ses différents canaux de communication et les complète tout en veillant à leur bonne articulation

ERDF a fait évoluer sa téléphonie ; elle met désormais à la disposition des clients, des numéros de téléphone pour chacun de leurs profils, afin d'améliorer la prise en charge de leurs demandes (cf. partie A.1 « Vos interlocuteurs »).

L'efficacité des accueils téléphoniques d'ERDF est mesurée par leur taux d'accessibilité :

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2012	2013
Accueil Acheminement	96,2%	95,9%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	90,9%	91,2%
Accueil Dépannage	84,4%	89,0%

Dans le domaine du digital, l'Espace Collectivités Locales, première réalisation dans ce domaine pour ERDF, concrétise la volonté de transparence d'ERDF vis-à-vis des collectivités locales. Il contribue à fluidifier les échanges d'ERDF avec les acteurs des territoires et soutient le travail de proximité réalisé par les directeurs territoriaux et les interlocuteurs privilégiés qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.

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

ERDF a structuré des services clients au sein de chacune de ses directions régionales, qui sont notamment en charge du suivi de « bout en bout » des demandes des clients. Elle a poursuivi la mise en place pour les entreprises et les collectivités de chargés de relation client, interlocuteurs privilégiés pour leurs opérations.

Enfin, l'entreprise a déployé la démarche « ERDF à votre écoute », contribuant à la mobilisation de l'ensemble des salariés en contact direct avec les clients pour instruire leurs réclamations et répondre à leurs questionnements.



La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes

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, intervention technique sur le point de livraison d'électricité.

Sur le segment des clients « Particuliers » et des clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les résultats pour l'année 2013 consolidés au niveau national font ressortir une progression du taux de satisfaction globale qui traduit une meilleure appréciation par les clients des actions de relève et de raccordement.

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	concession
Clients « Particuliers »	91,3%	88,2%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,6%	84,4%

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients particuliers et professionnels (clients BT ≤ à 36 kVA), les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	National	département
Clients « Particuliers »	87,2%	84,0%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,9%	71,9%

L'amélioration significative des résultats consolidés au niveau national témoigne de la reconnaissance de l'action d'ERDF dans l'accompagnement des clients tout au long de la démarche de raccordement.

Le délai de réponse aux réclamations

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

En 2013, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la région a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2012	2013
Taux de réponses sous 30 jours	99,1%	97,8%

A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement

En 2013, ERDF a déployé « **ERDF - Connect, votre espace raccordement** », un espace internet accessible depuis le site erdf.fr. Il est mis à disposition des clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service a concerné dans un premier temps les demandes de raccordement des installations d'une puissance inférieure à 36 kVA.

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

1. le paiement intégral des travaux de raccordement
2. l'obtention d'une Attestation de Conformité CONSUEL
3. la souscription d'un contrat avec un fournisseur.

En 2015, ce service sera généralisé aux clients du marché d'affaires.

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

Délai moyen de réalisation des travaux <i>(en jours calendaires)</i>	Concession		Variation <i>(en %)</i>
	2012	2013	
Concernant les branchements simples	44	43	-1,4%



Envoi des devis de raccordement

Les résultats d'ERDF en matière de délais d'envoi des devis de raccordement sont conformes aux délais annoncés.

Concernant les demandes de branchements faites par des clients « Particuliers » sans extension de réseau, le devis doit être envoyé dans les dix jours ouvrés lorsqu'il s'agit d'un branchement en consommation, et sous un mois calendaire pour le raccordement d'une installation de production à partir d'énergie renouvelable de puissance inférieure à 3 kVA.

Au niveau national, les délais moyens réalisés par ERDF en 2013 sont respectivement de 8,4 jours et de 27 jours.

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	88,9%	82,8%	-6,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	9	13	46,7%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	65,8%	77,9%	12,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	39	29	-27,1%

A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client

Dans le cadre des procédures de raccordement précisées par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) dans sa délibération du 25 avril 2013, ERDF a mis en œuvre depuis octobre 2013 un dispositif permettant d'anticiper les demandes de raccordement de maisons individuelles neuves, dispositif basé sur le traitement des permis de construire autorisés.

Dès le dépôt du permis de construire, ERDF informe le client sur les procédures de raccordement afin de lui permettre de déposer sa demande de raccordement suffisamment en amont de la date de mise en service souhaitée.

Les aléas pouvant impacter la réalisation des travaux sont pris en compte dans cette démarche de façon à sécuriser la date de mise en service demandée par le client.

A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

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

Les éléments financiers de la concession (cf. note 1)

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

Produits détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Recettes d'acheminement	2	81 292	83 979
Dont clients HTA		12 821	12 413
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		63 763	69 347
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		7 099	7 293
Dont autres		-2 392	-5 074
Recettes de raccordements et prestations		6 589	7 204
Dont raccordements	3	5 306	5 926
Dont prestations	4	1 283	1 278
Autres recettes	5	2 663	2 726
Chiffre d'affaires		90 544	93 909
Autres produits		14 735	14 542
Production stockée et immobilisée	6	10 759	9 900
Reprises sur amortissements et provisions	7	3 181	3 867
Autres produits divers	8	795	776
Total des produits		105 278	108 451

Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		55 391	53 785
Accès réseau amont	9	22 309	22 752
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	10 457	9 607
Redevances de concession	11	1 742	1 717
Autres consommations externes	12	20 882	19 709
Impôts, taxes et versements assimilés		4 536	4 667
Contribution au CAS FACE	13	2 100	2 083
Autres impôts et taxes	14	2 436	2 583
Charges de personnel	15	16 107	16 410
Dotations d'exploitation		18 370	20 244
Dotation aux amortissements DP	16	10 732	11 174
Dotation aux provisions DP	17	1 397	1 251
Autres dotations d'exploitation	18	6 241	7 819
Autres charges	19	1 937	2 027
Charges centrales	20	3 049	3 095
Total des charges		99 390	100 228

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Montant	21	-3 322	-1 215

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	22	9 210	9 439



Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

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

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'ERDF est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ou du département ; c'est notamment le cas des agences de maintenance et d'exploitation des postes-sources ou des agences de conduite du réseau qui interviennent sur plusieurs départements.

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

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

On distingue trois niveaux de données :

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

Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

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

Les recettes d'acheminement comprennent :

- l'acheminement livré et facturé aux clients aux tarifs réglementés et aux clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi que des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive ;
Les recettes d'acheminement indiquées sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation d'ERDF. La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT \leq 36 kVA ; clients BT $>$ 36 kVA ; clients HTA ;
- la variation de l'acheminement livré mais non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative). Il s'agit principalement de l'acheminement en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des produits.

Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation sont désormais prises en compte pour la restitution par concession des recettes de raccordement. Le dispositif mis en œuvre cette année se substitue au mode de répartition des recettes de raccordement selon la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR à laquelle elle est rattachée.

Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'ERDF.

Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession, comme les recettes d'acheminement.

Note 5 - AUTRES RECETTES

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

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

Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

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

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

Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

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

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

Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

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

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

Note 9 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité). Les droits acquittés par ERDF pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (poste-source). La facturation est effectuée par poste-source en fonction du tarif d'acheminement en vigueur. Un poste-source est localisable au niveau d'une DIR mais peut alimenter plusieurs concessions.

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

Note 10 - ACHATS D'ÉNERGIE POUR COUVRIR LES PERTES SUR LE RÉSEAU

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

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



Note 11 - REDEVANCES DE CONCESSION

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

Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

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

Elles sont réparties selon le nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

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

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

Ainsi, la valeur indiquée dans le tableau est la quote-part de la contribution ERDF au CAS FACE ventilée selon la formule suivante : (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en N-1) + (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 N-1).

Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs locaux (CFE, CVAE, Taxes foncières). Ne figurent pas dans ce poste, ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

Ce montant est réparti au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

Il s'agit des charges de personnel des agents ERDF de la DIR réparties par concession. Le montant affecté à la concession tient compte des caractéristiques de la concession, en termes de linéaire de réseau, de nombre de clients et d'investissements (clé composite).

Note 16 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

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

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs).

Note 17 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

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

Les dotations aux provisions DP sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs).

Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

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

Note 19 - AUTRES CHARGES

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

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

Note 20 - CHARGES CENTRALES

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF. Ce poste agrège des charges de différentes natures (notamment : consommations externes et charges de personnel) qui suivent les principes de répartition énoncés ci-dessus.

Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité, il est identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation).

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

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

Lorsque la contribution à l'équilibre est négative, le montant (en valeur absolue) figurant dans le tableau des éléments financiers de la concession représente un produit supplémentaire, à ajouter au total indiqué dans ce même tableau.

Lorsque la contribution à l'équilibre est positive, il s'agit d'une charge supplémentaire à ajouter au total des charges d'exploitation.

Au niveau global, la différence ressortant entre le total des produits et le total des charges de l'ensemble des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et est audité chaque année par les commissaires aux comptes. La valeur de la contribution à l'équilibre constitue un lien essentiel entre les concessions car il est le socle de l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

Note 22 - DIFFÉRENCE ENTRE LE TOTAL DES PRODUITS ET LE TOTAL DES CHARGES

L'autorité concédante dispose dans le CRAC des éléments financiers d'exploitation reflétant le plus fidèlement l'activité d'exploitation et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur sa concession. Pour les raisons mentionnées en note 1, ces éléments financiers ne rendent pas compte d'un équilibre économique qui serait exclusivement local.

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

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

Produits à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	N/A	
Raccordements	Au prorata des recettes de raccordements enregistrées dans les systèmes de facturation	63 502 058	9,3%
Prestations	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	32 341 982	8,5%
Autres produits			
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	N/A	
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	45 556 421	8,5%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	9 137 726	8,5%

Charges à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (k€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers			
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	306 379 246	7,4%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	129 265 275	7,4%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients	237 449 855	8,5%
Impôts Taxes et versements assimilés			
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	24 169 063	8,6%
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients	33 325 853	8,5%
Charges de personnel	Clé composite Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients	226 393 676	7,8%
Dotations d'exploitation			
Dotations aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Dotations aux provisions DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	93 224 196	8,5%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	24 904 148	8,5%

N/A = Non Applicable

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

A.4.2 Les informations patrimoniales

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

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2013

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	136 105	61 202	74 903	207 053	25 879
Dont aérien	30 160	19 935	10 226	61 737	17 463
Dont souterrain	105 944	41 267	64 677	145 316	8 416
Canalisations BT	129 936	51 192	78 744	190 334	17 115
Dont aérien	37 155	22 045	15 110	70 682	11 528
Dont souterrain	92 781	29 147	63 634	119 652	5 586
Postes HTA/BT	37 610	22 876	14 734	55 772	9 588
Autres biens localisés	5 861	3 110	2 751	7 398	751
Branchements/ Colonnes montantes	92 575	31 236	61 339	122 345	6 553
Comptage	20 066	12 208	7 858	20 066	0
Transformateurs HTA/BT	11 635	5 222	6 413	16 225	1 674
Autres biens non localisés	1 135	474	662	1 188	1
Total	434 923	187 519	247 404	620 380	61 559

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 2013, 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.

**Mode et durées d'amortissement :**

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

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

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

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

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

Les travaux se sont poursuivis en 2013, en particulier sur les canalisations souterraines en Basse Tension et Moyenne Tension, et sont en cours à la date de publication du présent compte-rendu d'activité.

Compte tenu de l'avancement des différents travaux, il n'est pas anticipé de raccourcissement de la durée de vie des actifs immobilisés en général, étant observé toutefois que le plan d'amortissement des installations de comptage sera modifié si nécessaire pour tenir compte des décisions à venir dans le cadre du projet Linky.

La variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2013 pro-forma	Apports ERDF nets	Mises en service Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2013
Canalisations HTA	131 805	4 006	854	560	136 105
Dont aérien	30 115	286	-21	221	30 160
Dont souterrain	101 689	3 719	875	339	105 944
Canalisations BT	124 594	3 070	2 651	379	129 936
Dont aérien	37 074	354	28	301	37 155
Dont souterrain	87 520	2 715	2 623	78	92 781
Postes HTA/BT	36 348	1 398	25	161	37 610
Autres biens localisés	5 493	455	0	88	5 861
Branchements/ Colonnes montantes	88 442	3 515	1 158	540	92 575
Comptage	19 883	631	0	448	20 066
Transformateurs HTA/BT	11 362	333	0	60	11 635
Autres biens non localisés	1 034	82	-1	-20	1 135
Total	418 962	13 489	4 687	2 214	434 923

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

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

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

Précisions : certains 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 (34 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.

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se poursuivent, s'agissant en particulier des transformateurs HTA/BT.

**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 actifs et passifs de concession

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

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	240 370	247 404	2,9%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	131 194	135 500	3,3%

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

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

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	68 077	72 114	5,9%

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 concédant (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	177 253	184 019	3,8%

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€)	2012	Concession	
			2013
Provision	62 801		61 559

La **provision pour renouvellement** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacité identiques.

Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004. Elle vient compléter l'amortissement industriel.

A.4.3 Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

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

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

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

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

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

Les montants de la redevance de concession au titre de l'exercice 2013 :

Montants des parts R1 et R2 (en €)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Part R1	291 236	297 897	+2,3%
Part R2	1 451 165	1 424 048	-1,8%

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 €)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Article 8 « travaux environnement »	460 000	460 000	-



A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

ERDF entretient avec les autorités concédantes 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 représentants.

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

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

A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire

Vous accompagner dans vos projets

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

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques du distributeur, ERDF déploie des actions de communication, de formation et de sensibilisation ciblées, en partenariat avec les services de l'État, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs.

A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2012	2013
En agglomération	86 %	94 %
Hors agglomération	91 %	82 %
En zone classée	0 %	100 %
Total	87 %	91 %

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

Pour l'année 2013, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 460 K€

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

COMMUNE	Localisation des chantiers
VILLE HOUDLEMONT	Rue des Ecoles
TOUL	Centre Ville - Partie Est
OCHEY	Rue André David
JEANDELAINCOURT	Grande Rue
LUNEVILLE	Quartier Niederbronn-Zola
POMPEY	Rue des Jardins fleuris
LOISY	Rue de l'Eglise - Grande Rue
PORT SUR SEILLE	Route de Morville et Rue des Dames
LAY SAINT REMY	Rues de Lorraine - du Lavoir - de Trondes
CHAZELLES SUR ALBE	Grande Rue
AUTREY	Rue du Mesnil
GONDREVILLE	Avenue de la Libération
CHAUDENEY SUR MOSELLE	Centre Village
SAINT GERMAIN	Rue Jean Lamour
SAIZERAIS	Rues des Pinsons - des Mésanges - des Chardonnerets
LOROMONTZEY	Hameau de Loro
BLAINVILLE SUR L'EAU	Cité du Haut des Places
NONHIGNY	Rue D'Harbouey
FONTENOY SUR MOSELLE	Rue de la Loi et du Chauffour
VATHIMENIL	Grand Rue et Rue du Patet
VILLE EN VERMOIS	Rue des Ecoles et rue de la Gare
LANDREMONT	Rue Marcellin Munier - Rue de la Colline
SELAINCOURT	Rue du Moulin - Rue de Couard
BARBONVILLE	Place-de-la-Mairie
GONDREVILLE	Faubourg de la Grève
VEHO	Rue Abbé Grégoire - Rue du Faubourg St André
COINCOURT	Le Village
DOLCOURT	Chemin des Champrés - Grande Rue
PULLIGNY	Traversé Village côté Pierreville
EUVEZIN	Place du Château
XERMAMENIL	Centre Village
ECROUVES	Chemin d'accès au stade
SOMMERVILLER	Rue du-Moulin



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

ERDF protège les oiseaux en concertation avec la LPO

ERDF a installé des dispositifs de protection des oiseaux sur des supports du réseau électrique moyenne tension (tiges).

Ce chantier s'est fait en collaboration avec la LPO (Ligue Protectrice des Oiseaux) pour éviter les éventuelles électrocutions des oiseaux sur ces lignes électriques.

A la suite d'un partenariat signé avec la LPO Lorraine, ERDF met en œuvre des équipements qui concourent à préserver du risque électrique les espèces rares et sensibles afin de respecter l'écosystème.



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



1. Les indicateurs de suivi de l'activité	52
1.1 Le réseau et la qualité de desserte.....	52
Situation globale du réseau au 31/12/2013.....	52
Les ouvrages mis en service en 2013	53
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés.....	54
Les départs en contrainte de tension.....	55
1.2 Le raccordement des clients	56
Le raccordement des consommateurs.....	56
Le raccordement des producteurs	56
1.3 La qualité des relations et des services.....	57
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution	57
Les autres indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau	58
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013	59



1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2013

Réseau HTA (en m)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Réseau souterrain	1 867 998	1 898 394	1,6%
Réseau torsadé	22 116	21 475	-2,9%
Réseau aérien nu	2 257 396	2 246 386	-0,5%
Réseau total aérien	2 279 511	2 267 860	-0,5%
Total réseau HTA	4 147 510	4 166 254	0,5%
Taux d'enfouissement HTA	45,0%	45,6%	

Postes HTA/BT (en nb)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Postes type rural	2 417	2 440	1,0%
Postes type urbain	1 903	1 912	0,5%
Total postes HTA/BT	4 320	4 352	0,7%
Dont postes sur poteau	1 158	1 143	-1,3%
Dont postes cabines hautes	166	154	-7,2%
Dont postes cabines basses	788	778	-1,3%
Dont autres postes	2 208	2 277	3,1%

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

Réseau BT (en m)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Réseau souterrain	1 604 786	1 653 942	3,1%
Réseau torsadé	1 646 822	1 637 703	-0,6%
Réseau aérien nu	586 921	575 931	-1,9%
Dont fils nus de faibles sections	36 477	35 754	-2,0%
Réseau total aérien	2 233 743	2 213 634	-0,9%
Total réseau BT	3 838 529	3 867 576	0,8%
Taux d'enfouissement BT	41,8%	42,8%	

Départs alimentant la concession	Concession	
	2012	2013
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	60	60
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	5	5

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

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

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	460	697	600
> 10 ans et ≤ 20 ans	711	654	735
> 20 ans et ≤ 30 ans	1 196	768	1 038
> 30 ans et ≤ 40 ans	755	209	1 092
> 40 ans	1 043	1 540	887

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 2013

En 2013, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	47 590	25 453
Torsadé	540	0
Aérien nu	2 075	2 098
Total	50 205	27 551
Dont pour information		
<i>Extension</i>	18 001	8 153
<i>Renouvellement⁵</i>	15 962	8 725
<i>Renforcement</i>	16 242	10 673

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	40 315	22 968
Torsadé	13 303	4 732
Aérien nu	70	0
Total	53 688	27 700
Dont pour information		
<i>Extension</i>	33 495	19 292
<i>Renouvellement</i>	12 441	3 918
<i>Renforcement</i>	7 752	4 490

⁵ 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	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,1	3,3	-21,3%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,0	0,9	-14,7%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,6	1,4	-13,8%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	6,0	5,2	-13,7%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,8	1,5	-20,3%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,7	1,7	2,3%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	402	336	-16,4%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	328	308	-6,1%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	378	438	15,9%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	136	200	15,9%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	242	238	-1,7%
Temps moyen mn	11	13	13,3%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	398	217	-45,5%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	0	0	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	0	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	20 146	16 783	-16,7%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	11 257	6 061	-46,2%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	2 688	1 891	-29,7%

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

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

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,0	0,8	-23,1%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2,0	2,1	4,1%

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 %)	2012	Concession	
		2013	
Taux de départs BT > 10 %	1,0%	0,9%	
Taux de départs HTA > 5 %	6,0%	3,6%	



1.2 Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

En 2013, l'activité de raccordement d'ERDF a diminué de 6 %, conséquence de la baisse continue des permis de construire enregistrée en 2012. Cette baisse a été particulièrement marquée pour les raccordements individuels du marché grand public (- 11 %), Elle est plus réduite pour les raccordements d'immeubles et de lotissements (-1 %).

L'année 2014 ne devrait pas voir de redressement sensible de cette activité.

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

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 777	1 445	-18,7%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 512	1 290	-14,7%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	41	30	-26,8%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	224	125	-44,2%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	48	45	-6,3%
En HTA	8	7	-12,5%

Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, le nombre de raccordements d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 14 % par rapport à 2012, avec 21 000 mises en services enregistrées en 2013

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

Raccordement d'installations de production individuels neufs réalisés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	343	400	16,6%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	0	-

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

1.3 La qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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

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

Pour 2013, 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 2013 sont commentés dans la partie A.3 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2012.

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2012	2013
Clients « Particuliers »	91,6%	90,5%
Clients « Professionnels »	90,4%	87,4%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région	
	2012	2013
Clients C2-C4 (BT et HTA)	82,6%	89,0%
Clients « Entreprises » CARD HTA	86,4%	92,4%

La gestion des réclamations

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2012	2013
Raccordements	7,7%	7,2%
Relève et facturation	53,6%	54,1%
Accueil	0,9%	0,7%
Interventions techniques	18,7%	17,9%
Qualité de la fourniture	19,0%	20,1%
Total	100,0%	100,0%

**A**

Le Service National des Utilisateurs du Réseau d'ERDF traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre des instances d'appel de second niveau et des saisines et recommandations du Médiateur national de l'énergie et des Médiateurs des Fournisseurs. Il assure avec ceux-ci une relation suivie.

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

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2012	2013
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	95,9%	95,1%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,3%	98,4%

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs



la liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2013 dans le domaine des raccordements est disponible dans le CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité.

Les travaux au service de la performance du réseau



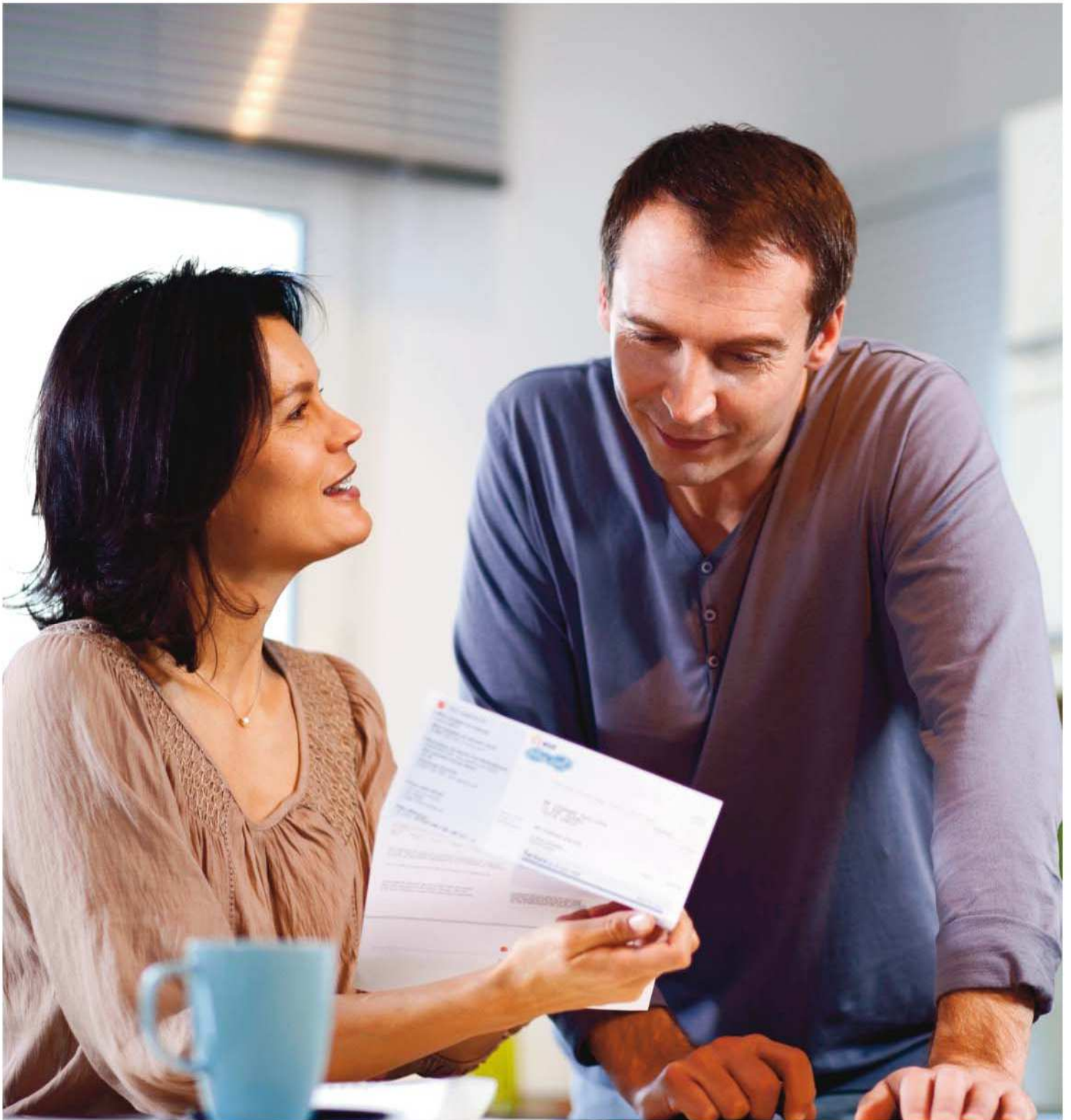
la liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2013 de la performance du réseau est disponible dans le CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité.

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires



la liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2013 dans le domaine des exigences environnementales et réglementaires est disponible dans le CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité.

B



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



B.1 Vos interlocuteurs chez EDF	62
Vos interlocuteurs	62
B.2 Les évolutions législatives et réglementaires	65
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente.....	65
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013.....	67
B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu.....	69
B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 ^{er} janvier 2013.....	69
B.3 La relation clientèle	70
B.3.1 La proximité avec les clients.....	70
B.3.2 La qualité des relations et des services	72
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services.....	74
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	78
Focus sur la loi Brottes	79
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	80
B.4.2 Une organisation adaptée	81
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux.....	83
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat.....	83
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	84
Les partenariats « Solidaires » avec les associations caritatives de Meurthe & Moselle	85
Programme Habiter Mieux (PHM).....	85



B.1 Vos interlocuteurs chez EDF

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée sur le territoire de la concession par la Direction Commerciale Régionale EST (Alsace, Champagne-Ardenne, Bourgogne, Franche-Comté et Lorraine).

Elle assure la relation contractuelle avec :

- les clients Particuliers et les clients Professionnels (artisans et commerçants, facturés au Tarif Bleu)
- les clients dits «PME-Pro» (PME, clients professionnels multisites au tarif bleu)
- les clients dits «Grandes Entreprises» et « Grands Comptes »
- les clients dits «Collectivités» (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux).

La Direction Commerciale Régionale EST porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies, dont la mise en œuvre du « Tarif de première nécessité » (TPN) et sa participation aux Fonds de Solidarité Logements (FSL).

La relation contractuelle s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

Pour les clients particuliers

- un réseau de 4 centres d'appels et de 19 boutiques, répartis sur tout le territoire de la région EST, pour accueillir les clients particuliers et professionnels
- une agence en ligne sur Internet www.edf.fr
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation
- 1 Pôle Solidarité régional pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté. Pour chaque département, un correspondant solidarité est en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS.

Pour les clients entreprises et collectivités locales

- des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients spécifiques « professionnels », « entreprises »,
- un réseau de chargés de services clients dédiés aux entreprises et collectivités locales et répartis sur le territoire de la région Est. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux, téléphone, mail, courrier, et 2 sites internet www.edfentreprises.fr et www.edfcollectivites.fr. Ils 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 collectivités locales et territoriales pour leurs apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. **Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.**

Vos interlocuteurs

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Jérôme Combe	Directeur du Développement Territorial Meurthe et Moselle	03 83 94 84 16 06 68 02 17 80	Jerome.combe@edf.fr
Jean-Luc LANCE	Référent Concession & Canal Physique	03 83 94 84 00 06 80 35 37 14	Jean-luc.lance@edf.fr

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

Contacts sur votre département (prix d'un appel local)

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 N° non surtaxé	Les clients « Particuliers »	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 (n° vert solidarité)	Les clients « Solidarité »	Information, orientation
0800 333 123 (n° vert TPN)		
0 810 810 113	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
39 29	Les clients « Particuliers et Professionnels »	Projets et travaux dans l'habitat
03 45 81 00 27	Les clients Collectivités Locales et Bailleurs Sociaux	Déménagement, contrat, facture
0 810 333 378	Les clients « Entreprises et Professionnels »	

Les interlocuteurs dédiés sur votre département

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Laurent SCHRUB	Correspondant Solidarité	03 87 98 78 72 06 30 09 63 32	Laurent.schrub@edf.fr
Hervé Schmidt, Nathalie Hirth, Benoit Faveaux	Attachés commerciaux Collectivités Locales	03 45 81 00 27	edfcollectivites-est@edf.fr
Muriel Boitouzet, Amandine Laxenaire,	Interlocutrices gestion	03 45 81 00 27	edfcollectivites-est@edf.fr

Les points d'accueil physique sur votre département

Point(s) d'accueil	Site(s)	Horaires d'ouverture
Boutique	Nancy -19 rue Saint-Dizier	Lundi- mercredi-jeudi et vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 Mardi de 10h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 Samedi et dimanche fermé
Point Services	VILLERUPT	



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

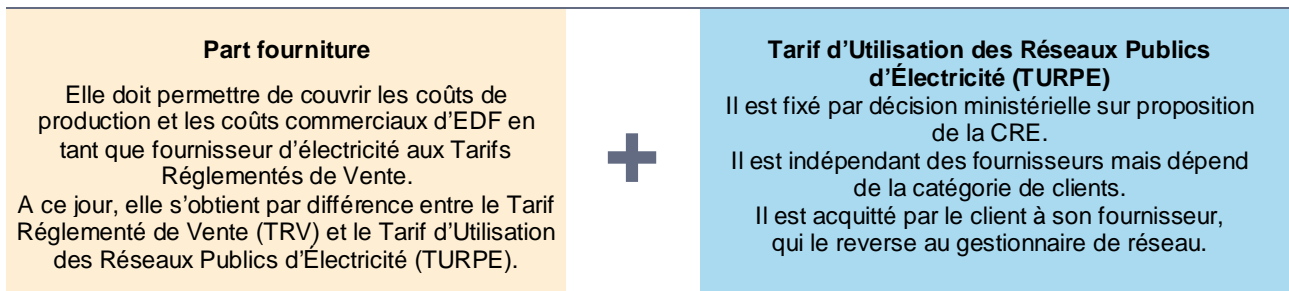
Rappelons que les TRV applicables dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

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

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

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

Tarif Réglementé de Vente (TRV)



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

Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », les clients qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relèvent plus du périmètre de la concession. À titre transitoire, les modalités de contrôles prévues par la loi sont en cours de définition.

B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

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

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

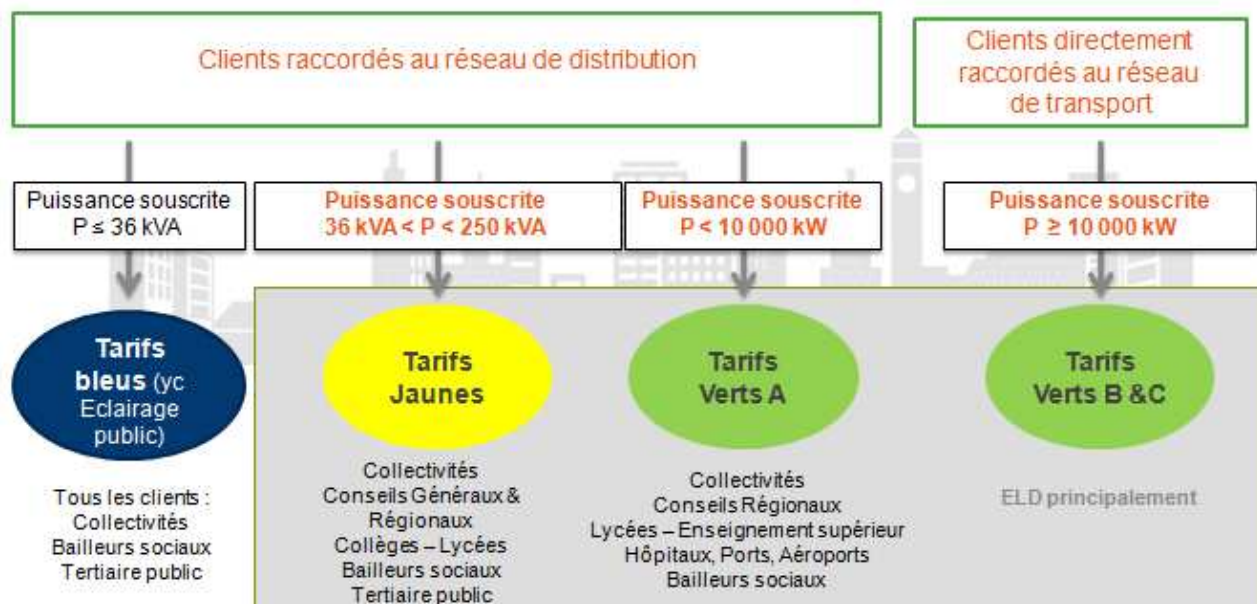
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus (puissance souscrite ≤ 36 kVA) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA.

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des tarifs régulés de vente d'électricité pour tous les contrats de fourniture supérieurs à 36 kVA de puissance à compter du 1^{er} janvier 2016.

À partir de cette date, les collectivités territoriales concernées devront avoir remplacé leurs contrats de fourniture aux tarifs régulés fixés par les pouvoirs publics par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs, d'énergie en concurrence.

Les collectivités territoriales ont jusqu'à la fin de l'année 2015 pour choisir leur fournisseur en organisant les appels d'offres nécessaires.

Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?





Réversibilité

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

	Possibilité de bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA⁶	Offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

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

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

- la Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité (TCCFE), dont le produit est reversé aux communes, aux syndicats ou aux départements agissant au titre de leur compétence d'autorité organisatrice de la distribution publique en lieu et place des communes ;
- la Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité (TDCFE) dont le produit est reversé aux départements ;

Une taxe entièrement nouvelle est en outre instituée au profit de l'Etat :

- la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) dont le produit est reversé à l'État s'appliquent aux consommations supérieures à 250 kVA.

Les textes d'application de la loi NOME prévoient que seuls les syndicats avec la compétence d'Autorité Organisatrice de la Distribution publique d'Électricité (AODE) peuvent désormais percevoir les taxes en lieu et place des communes de moins de 2 000 habitants. Cette disposition a été effective au 1^{er} janvier 2013, l'année 2012 étant considérée comme une année de transition.

Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des « Taxe Communale et Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité » (coefficient multiplicateur, tarifs) ainsi que les bénéficiaires pour la taxe communale sont disponibles sur le site www.impots.gouv.fr.

⁶ PS : Puissance souscrite

B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1^{er} août 2013 :

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

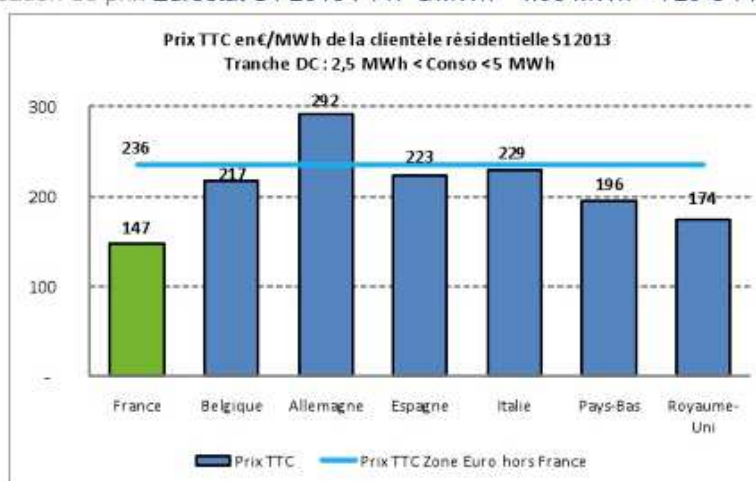
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) comprend l'évolution du 1^{er} août 2013 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE).

Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement ont été différenciées afin de mieux refléter les coûts réels de l'électricité par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

Ce mouvement tarifaire, dit « en structure », se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation.

- Pour les clients particuliers au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est de 5 % HT, soit 4 % TTC en moyenne, représentant 2,4 € TTC par mois en moyenne.
- L'évolution moyenne sur la facture est de 5 % HT, soit 3,9 % HTVA, soit 3,9 € HTVA par mois pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu.
- L'évolution moyenne sur la facture est de 2,7 % HT, soit 2,2 % HTVA pour un client au Tarif Jaune (Entreprise ou Collectivité).
- L'évolution moyenne sur la facture est de 0 % HT, soit 0 % HTVA pour un client au Tarif Vert (Entreprise ou Collectivité).

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



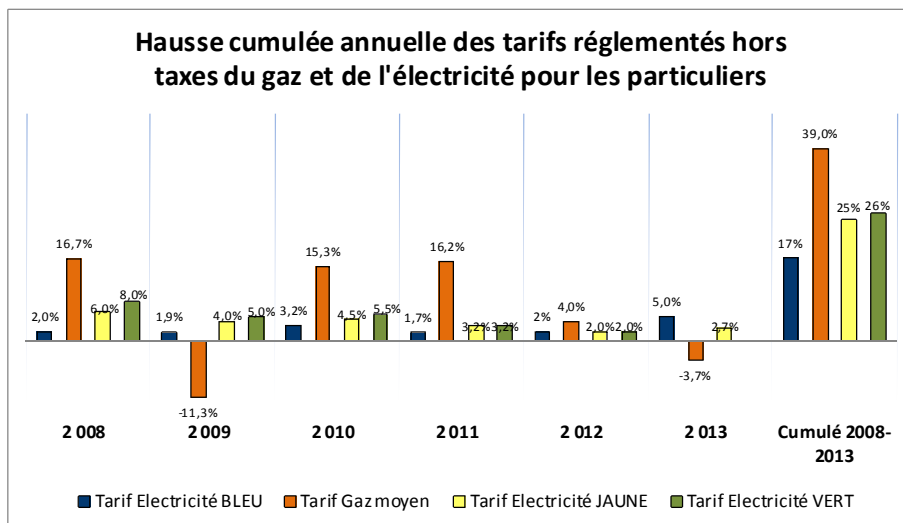
Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013.
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.



Même en prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné supra, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 50 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 12/12/2013).

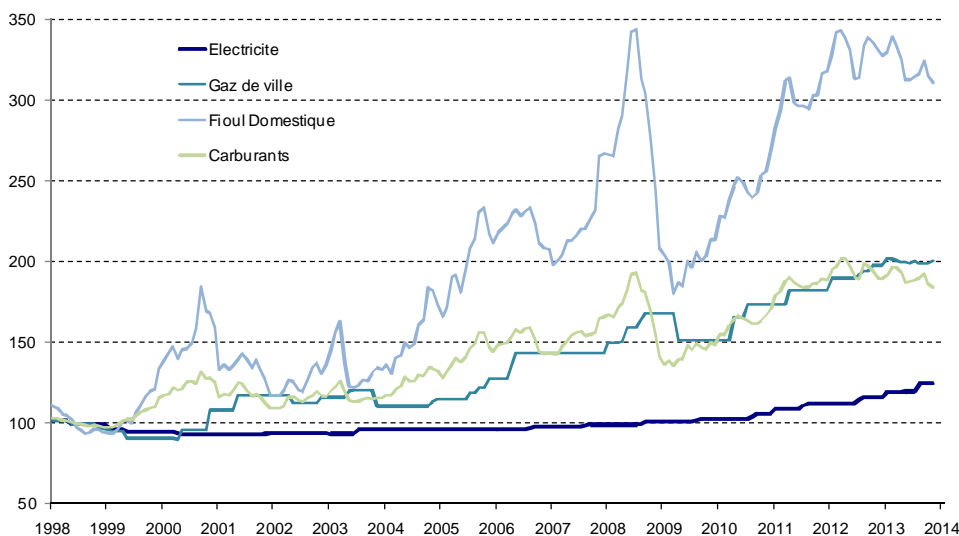
Le consommateur d'électricité français bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions du prix des autres énergies en France.

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



Source : données Observatoire des marchés de détail de la CRE T3 2013, calculs EDF pour les hausses cumulées
 TRV Gaz : hausse moyenne HT des tarifs en distribution publique
 TRV Electricité : hausse moyenne HT de tous les TRV

Indices du prix des ressources énergétiques des ménages :
 Janvier 1998 - Novembre 2013 (base 100 en 1998)



Graphique construit à partir de données INSEE (mensuel, ensemble des ménages, Métropole, base 1998) - Décembre 2013

B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu

Les Conditions Générales de Vente (CGV) d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » sont révisées périodiquement, afin d'améliorer et moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et réglementaires (arrêté « facture », automatisation du TPN).

Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs agréées et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). Une réunion de concertation s'est tenue le 30 mai 2013 entre EDF et la FNCCR.

Parmi les modifications les plus notables, on notera :

- Les précisions apportées sur la souscription et la résiliation des contrats, la facturation (modalités de facturation et de paiement), les délais de remboursement et la protection des données personnelles,
- La suppression des frais de rejet de prélèvement,
- L'application effective de pénalités de retard dont le montant ne pourra être inférieur à 7,5 €.
- Tous les clients ont reçu leurs nouvelles CGV au cours du second trimestre 2013.

Les nouvelles CGV sont entrées en vigueur au 1^{er} février 2014.

B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1^{er} janvier 2013

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 et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du TPN et les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement).

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

La CSPE a évolué le 1^{er} janvier 2013 et est passée de 10,5 €/MWh à 13,5 €/MWh.

L'évolution de la CSPE représente 3 € HT/MWh pour l'ensemble des consommateurs d'électricité.

Cette évolution s'est traduite pour les clients « Résidentiels » au tarif réglementé de vente par une augmentation de leur facture annuelle d'environ 18 € TTC sur la base du TRV du 23 juillet 2012, soit une hausse moyenne de 2.5 % de leur facture TTC.



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

L'évolution des attentes de nos clients et de leurs comportements (75 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux de communication (internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant à ses clients de joindre un interlocuteur à tout moment, par internet ou en utilisant leur téléphone mobile, ainsi que par des moyens plus traditionnels.

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

Par ailleurs, pour aller au devant des clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale. L'Union nationale des Points d'Information et de Médiation Multiservices (PIMMS) a d'ailleurs reçu le Prix de l'innovation sociale dans le cadre des Palmes de la Relation Client.

- **Les canaux automatisés** offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils permettent aux clients :
 - D'accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité,
 - De 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,
 - De souscrire et/ou résilier leur contrat.

Ces services sont essentiellement disponibles sur le site internet d'EDF mais également sur le Serveur Téléphonique Interactif accessible via un Numéro Vert (consultation du solde de la facture, relevé de compteur, règlement de facture).

Les nouveautés 2013 relatives aux canaux automatisés :

- Le site **particuliers.edf.com** a été refondu en mars pour appliquer la nouvelle charte graphique EDF et pour le rendre accessible sur l'ensemble des terminaux (fixe, tablette et mobile). Le parcours de souscription de contrat en ligne a été simplifié pour faciliter les démarches des clients en cas de déménagement. La page d'accueil a été revue pour valoriser les fonctionnalités les plus utilisées de l'espace Client : consulter et payer sa facture, transmettre son relevé de compteur. A venir prochainement : la possibilité pour les clients de faire leur réclamation sur internet.
 - L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités aux mobinautes. Ils peuvent désormais créer directement leur espace Client depuis l'application, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients Facture Électronique peuvent consulter leurs factures en format PDF. Un site mobile transactionnel sera lancé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.
 - Sur le site **mamaisonbleucieledf.fr**, des contenus sur les écogestes ont été mis en ligne dont un simulateur permettant aux clients d'obtenir une liste d'écogestes personnalisés par rapport à leur situation. Le parcours de demande de devis auprès des Partenaires Bleu Ciel a été simplifié. Un forum de discussion a été lancé au mois de novembre. Ce forum permet aux internautes, aux experts EDF et aux Partenaires Bleu Ciel d'échanger sur les économies d'énergie.
- **Le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous nos clients et trois

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

numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de première nécessité en électricité et du Tarif spécial de Solidarité pour le gaz naturel.

- **Le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé de réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 105 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (développé ci-après).

En complément, EDF dispose, au sein de sa Direction Commerce, **d'une filière dédiée à la Solidarité** permettant de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients. EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.

La présence physique au travers de différents réseaux de points de contact avec les clients

Par le canal boutiques :

Constitué de **105 implantations** réparties sur le territoire national, le réseau des « Boutiques EDF » répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie ou bien encore améliorer leur confort.

Par ses engagements dans le développement des structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs :

Pour EDF, les structures de médiation revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les familles en situation de précarité, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter les démarches administratives.

EDF est partenaire de 170 points d'accueil de médiation, et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, la Croix Rouge et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis Cité. EDF assure la Présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

EDF est signataire avec l'État, ainsi que 8 autres opérateurs, dans le cadre du protocole CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire), d'un accord « + de Services au Public », accord partenarial visant à accroître l'offre et la mutualisation de services en zone rurale. Les 22 contrats départementaux, dont 21 en métropole, sont tous signés depuis début 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, a permis de favoriser la mutualisation d'une offre de services dans les territoires peu denses de ces départements.

Pour la Région EST, les départements retenus pour l'expérimentation sont le Doubs, la Marne, la Meuse et le Bas Rhin.

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

Les services d'EDF sont présents dans 403 Points Services, principalement des bureaux de Poste (368 sites) ou des locaux de collectivités territoriales (35 sites). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite, via un téléphone mis à disposition, avec un conseiller EDF. Les clients d'EDF peuvent payer leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste, grâce à la convention CASH COMPTE signée entre LA POSTE et EDF.

Dans le département de Meurthe et Moselle, les clients peuvent se rendre dans le Point Services de VILLERUPT mis en place en partenariat avec la Poste.

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



B.3.2 La qualité des relations et des services

EDF a lancé 8 engagements clients « EDF & MOI », dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et concrètes aux attentes de ses 24,7 millions de clients « Particuliers ». Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

Les 8 engagements EDF & MOI pour les particuliers.

1. Vous proposer une offre adaptée à vos besoins
2. Vous facturer au plus juste
3. Vous proposer des modalités de paiement souples et personnalisées
4. Vous écouter pour mieux vous conseiller
5. Vous aider à mieux consommer
6. Vous rembourser sans traîner
7. Vous donner toujours une réponse en cas de réclamation
8. Vous aider dans les moments difficiles

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 d'accueillir et de traiter toutes leurs réclamations, y compris, si le client le souhaite, celles en relation avec le distributeur lorsque ce dernier est en cause.

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

- 1/3 des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles,...) ;
- 1/3 des cas relèvent uniquement du distributeur ERDF (qualité de fourniture, raccordement, relève,...) ;
- 1/3 des cas portent sur des thématiques autres (montant des factures, mise en service/résiliation,...).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs sont plus exigeants et mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour. Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier ou via le réseau de « Boutiques EDF » auprès de son conseiller clientèle :

- si ce dernier peut traiter la demande, la réponse est immédiate ;
- dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être pris auprès du distributeur, elle est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Dans le cas où le client ne serait pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel de sa réponse auprès :

- du Service Consommateurs dans un premier temps ;
- du Médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Ainsi, sur un volume de 290 000 réclamations écrites enregistrées en 2013 sur les marchés « Particuliers et Professionnels », environ 29 000 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

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

Quelques données clés

Depuis le début de l'année 2013 :

- plus de 85 % des réclamations orales sont traitées immédiatement, lors de l'appel du client ;
- le taux de traitement sous 30 jours est de 85 % ;

Les 3 instances de traitement des réclamations au sein d'EDF



- plus de 37 % des clients sont très satisfaits du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients).

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a amplifié les actions suivantes en 2013 :

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients faisant le choix « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- poursuite des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations ;
- pilotage serré, dans le cadre de la politique de visibilité lancée fin 2012, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé (88 % de respect) par la mise en place d'un nouvel outil de distribution et de suivi de l'activité correspondante ;
- amélioration de la visibilité des modalités d'expression des réclamations pour les clients sur des supports tels que factures et site internet « Particuliers » d'EDF ;
- suivi mensuel de l'engagement : « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamations » de la politique d'engagement « EDF et MOI » pour les clients « Particuliers » ;
- réflexions et expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les canaux digitaux : réseaux sociaux, sites internet, Chat...



B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la fourniture aux Tarifs Réglementés de Ventes (TRV)

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients « Particuliers », les clients « Professionnels » (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants) facturés au Tarif Bleu, les Collectivités locales, les Entreprises (PME, PMI, Entreprises tertiaires...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

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

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

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF. **Cet indicateur est mesuré au niveau national ainsi qu'au niveau de chacune des entités régionales** de la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » et de la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, descendre à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats erronés avec un niveau d'incertitude important.

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV (en %)		
	2012	2013
Région EST	89,1%	91,3%

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

Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2013, 1 302 collectivités locales ont été interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.

L'indicateur de satisfaction est calculé aux niveaux national et régional, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités locales » 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 donnés, la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2013, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF « Collectivités » se maintient à un niveau élevé avec 83% de clients satisfaits.

Les collectivités locales apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués, la qualité de la facturation. Les collectivités territoriales attendent qu'EDF « Collectivités » les informe sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les services permettant de réaliser des économies d'énergie.

Satisfaction des clients collectivités locales aux TRV (en %)	2010	2011	2012	2013
Région EST	82%	82%	82%	83%

Au cours de l'année 2013, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités locales » sur le territoire de la concession :

- Plus de 1,5 millions d'e-mails et 14 527 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2013 pour informer les collectivités locales sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes ;
- Sur www.edfcollectivites.fr : en 2013, plus de 500 000 visites ont été comptabilisées soit une progression d'environ 5 % par rapport à 2012. L'année 2013 est restée sous le signe de l'innovation avec une refonte complète de l'ergonomie de l'espace visiteur du site afin d'apporter une navigation plus efficace et pertinente et une refonte complète de la page d'accueil et l'ajout de nouvelles rubriques comme « Territoires durables ».

Un « espace Client » repensé avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités ; relève des index, visibilité des factures Tarifs Verts migrés sur 36 mois, programmation de notifications email et sms à l'entrée dans les périodes de relève d'index, changement d'adresse payeur, visualisation de l'ensemble des demandes en cours, génération d'un bilan annuel de consommation.

Et enfin, une nouvelle version de la rubrique ville 3D offrant la présentation animée des offres. Les utilisateurs ont pris de bonnes habitudes avec leur site et 72 % d'entre eux le plébiscite.

En complément, mensuellement la newsletter électronique Commun'idée a été envoyée à 1 525 050 exemplaires : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs.



Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 les actions suivantes :

- continuer et enrichir les rencontres d'informations des collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité et sur les évolutions du marché de l'énergie ;
- accroître la disponibilité, la compétence et la proximité de l'interlocuteur EDF ;
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie ;
- améliorer le traitement des réclamations et particulièrement les réclamations de nature technique, émises par les collectivités.

Les clients « Entreprises »

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des entreprises : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez vous en face à face avec les grands comptes.

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

En 2013, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est stable à 77 % sur le plan national, malgré un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.

Les clients « Entreprises » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur et la qualité de la facturation. Ils attendent qu'EDF intensifie l'information, apporte davantage de conseils pour maîtriser leur consommation d'énergie et prenne l'initiative d'informer le client sur le traitement de leurs demandes.

Satisfaction des clients Entreprise aux TRV (en %)	2010	2011	2012	2013
National	73%	74,2%	77%	77%

Au cours de l'année 2013, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » sur le territoire de la concession :

- la communication et l'information par courrier et par e-mail ce sont poursuivies en 2013 : environ 650 000 courriers et plus de 2,7 millions d'e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes ;
- les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques et sur des offres gaz compétitives ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- les évolutions de l'espace visiteur de www.edfentreprises.fr ont permis l'amélioration du confort et de la navigation : 1,13 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2013, soit des niveaux de performance identiques à 2012 ;
- la newsletter électronique « Energie-news » envoyée tous les deux mois. Preuve de son succès, sa diffusion a quasiment doublé pour atteindre 2,133 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 les actions suivantes :

- accompagner et informer nos clients sur les évolutions du marché de l'énergie, en particulier la fin des Tarifs Réglementés de Vente et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions) ;
- proposer des solutions énergétiques performantes à nos clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émission de carbone ;

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

- améliorer le traitement des réclamations émises par les clients « Entreprises » en approfondissant l'analyse de leurs causes ;
- offrir des innovations à nos clients sur www.edfentreprises.fr pour simplifier leur relation à l'énergie et avoir des fonctionnalités de plus en plus mobiles pour gérer au mieux leur contrat d'énergie.

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2012	2013	Variation (en %)
National	245 475	254 740	+ 3,8%
Région EST EDF	23 974	26 492	10,5%

Le nombre des réclamations écrites a augmenté sur les items : recouvrement, relevé, facture. On peut analyser cette augmentation par :

- un niveau d'exigence des clients qui continue de s'accroître ;
- la conjoncture économique qui génère une forte augmentation des réclamations concernant les domaines de facturation et paiement (des difficultés de paiement qui s'accroissent) ;
- la fin de la migration des données vers notre nouveau système de gestion client.

Le niveau d'exigence global des clients continue de s'accroître rapidement et d'autre part la crise économique génère une forte augmentation des réclamations concernant les factures et les paiements. Le volume des réclamations ne peut donc être représentatif de la qualité de traitement des demandes de nos clients. Cette analyse est confirmée par le taux de satisfaction qui lui continue de progresser.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires	2012	2013	Variation (en %)
Concession	21 611	24 605	13,9%

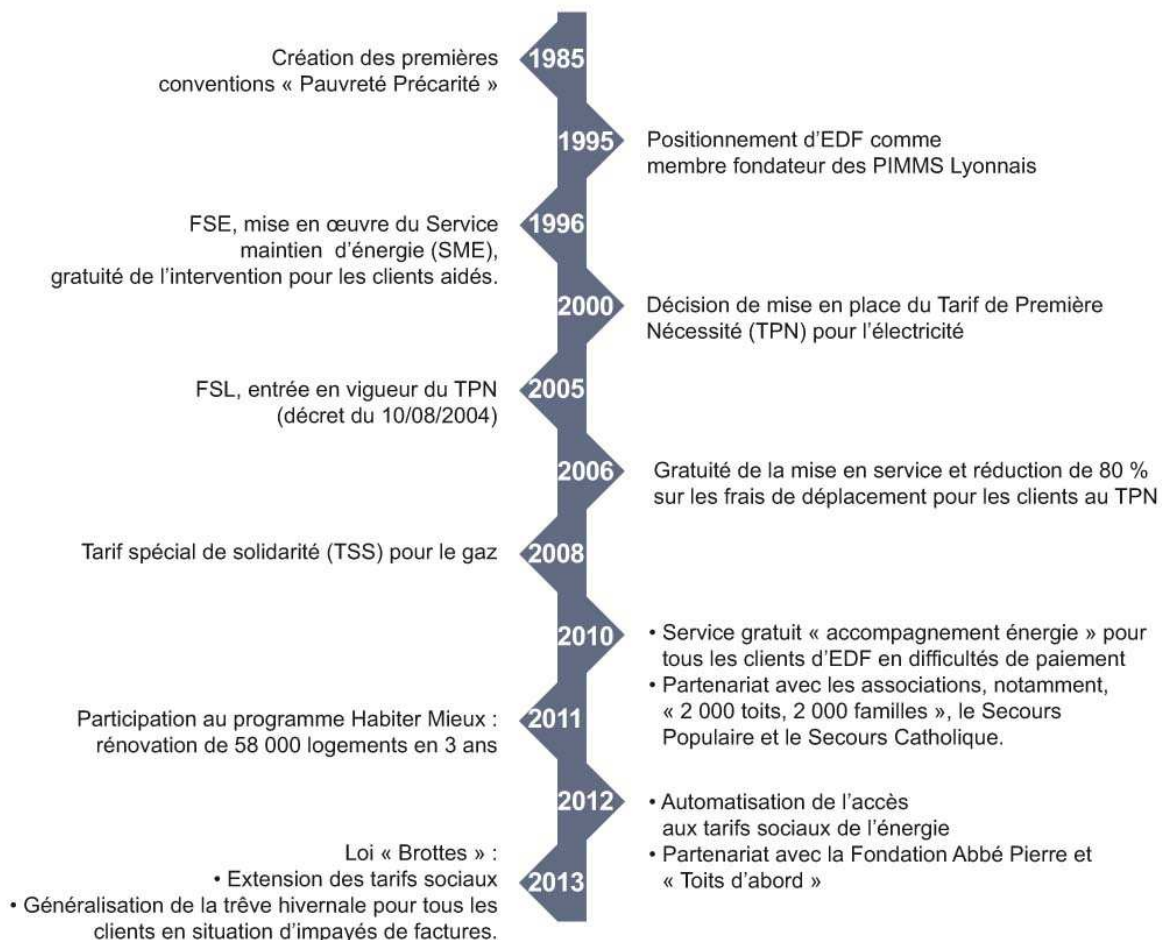
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

La politique d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour objectif d'accompagner de manière personnalisée les clients en difficulté.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics, elle comprend trois volets :

- l'aide au paiement qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- l'accompagnement, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, des structures de médiation sociale et du monde associatif ;
- la prévention, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

EDF et la solidarité : un engagement depuis plus de 25 ans



Focus sur la loi Brottes

- le TPN sera désormais proposé par tous les fournisseurs ;
- il ne consistera plus en une réduction sur la part fixe et la part variable du tarif mais en une remise forfaitaire dépendante de la taille du ménage et de la puissance souscrite ;
- auront désormais droit aux tarifs sociaux (TPN et TSS) non seulement les ayants-droit à la CMU-C et à l'ACS mais aussi les ménages ayant un revenu fiscal annuel de référence avec une part inférieur ou égal à 2 175 € (ce plafond étant supérieur dans les DOM) ; le nombre de ménages bénéficiaires du dispositif pourrait de ce fait atteindre 4 millions (soit 8 millions de personnes) ;
- pourront aussi bénéficier des tarifs sociaux, outre les ménages déjà cités, les gestionnaires de résidences sociales conventionnées.

Le décret est entré en vigueur le 17 novembre 2013.

Nota : La CRE suggère à cet effet que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aient l'obligation de faire appel à un organisme, agissant pour leur compte, commun à l'ensemble des fournisseurs.

B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les FSL sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent. EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département de Meurthe et Moselle est de 275 600 Euros, soit 240 000 Euros d'aides curatives et 35 600 Euros d'aides préventives.

2632 clients au tarif Bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL			
	2012	2013	Variation (en %)
Département	254 400	275 600	8,3%

EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. L'entreprise participe à hauteur de **23 millions d'euros** et ainsi conforte son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement.

Chiffres clés 2013		
	National	REGION EST
Contribution au FSL	23 M€	275 600 €
Nombre de familles ayant bénéficié d'une aide FSL en 2013	200 000	2632

50 % des clients ayant bénéficié de ce dispositif ne demandent pas d'aide ni de délais de paiement pour régler leur facture énergétique dans les 18 mois suivant l'octroi de l'aide.

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

EDF promeut activement le Tarif Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 15 % du montant de la facture (*estimation au 16 novembre 2013, date de la publication du décret portant extension du TPN*).

Depuis l'hiver 2013 - 2014, la loi dite " Brottes " permet d'augmenter le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux. Alors qu'en décembre 2013, 1,6 millions de clients bénéficient du Tarif Première Nécessité, les pouvoirs publics affichent un objectif de 4 millions de foyers bénéficiaires. Pour atteindre cette cible, un nouveau critère a été mis en place pour bénéficier du tarif social de l'électricité : les personnes ayant un revenu fiscal annuel de référence par part inférieur ou égal à 2 175 euros par an peuvent maintenant bénéficier du TPN, au même titre que celles ayant des ressources inférieures au plafond de ressources de l'aide à la complémentaire santé (ACS).

Bénéficiaires du TPN			
	2012	2013	Variation (en %)
Concession	6 790	9 576	41,0%

Chiffres clés 2013		
	National	REGION EST
Bénéficiaires du TPN	1 600 000	155 140

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

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »	2012	2013	Variation (en %)
National	324 000	466 000	+44%

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Le conseiller d'EDF vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il peut également lui proposer un mode de paiement plus adapté à sa situation, ainsi qu'un nouveau délai de paiement

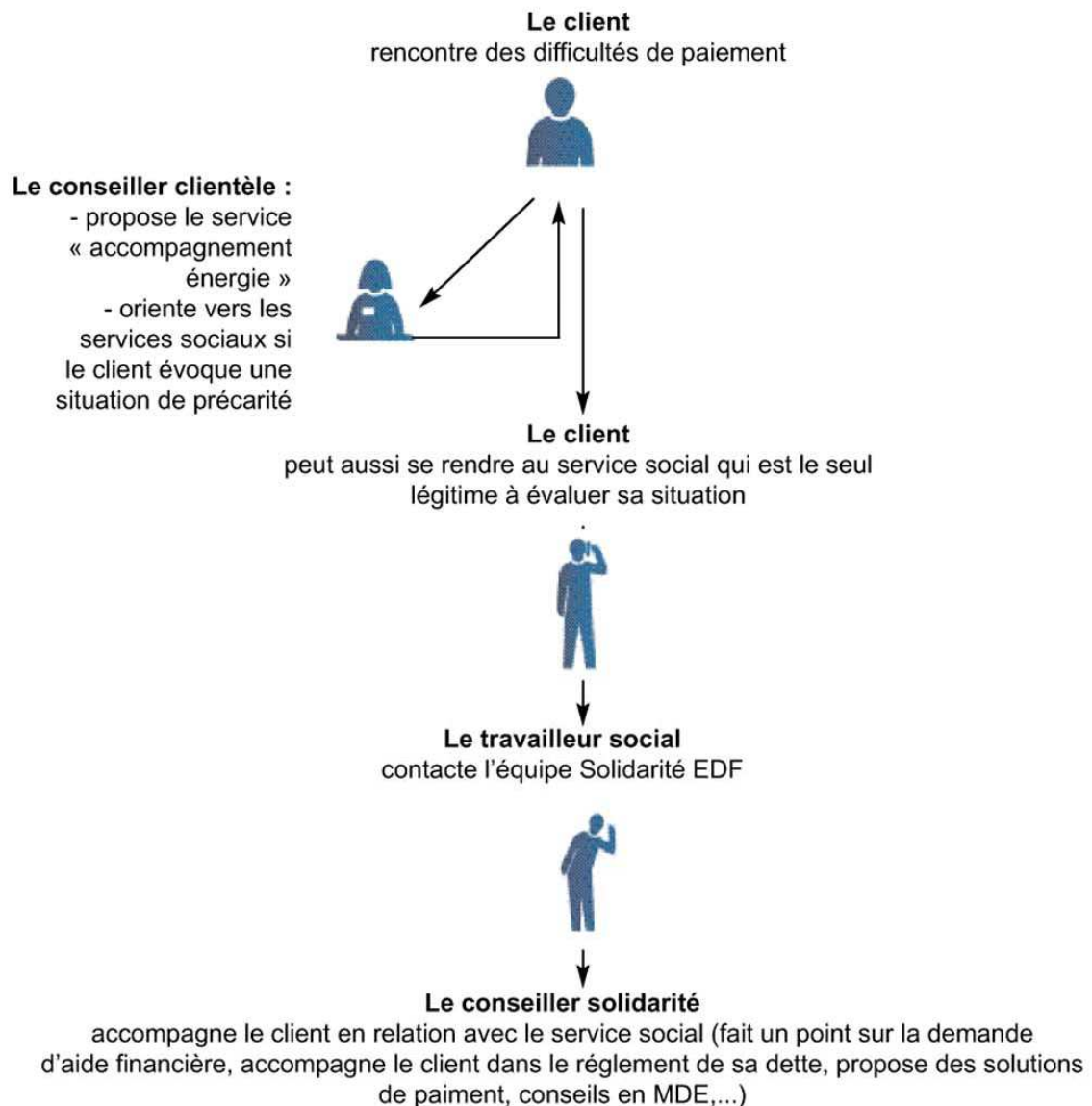
Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux auxquels il transmet un compte rendu détaillé de la situation du client afin de faciliter sa prise en charge.

Pendant les démarches, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans toute la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.

B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « Accompagnement Énergie »).
- **380 conseillers et correspondants Solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus,...) et des associations caritatives. Ces 350 conseillers travaillent exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2013 plus de 600 000 demandes des travailleurs sociaux.
- **En cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert **0 800 65 03 09**. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

La solidarité au service du client démun



B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

Afin de pouvoir accompagner tous ses clients en difficulté, y compris ceux qui ne prennent pas contact avec elle, EDF a tissé un réseau dense de partenariat avec les travailleurs sociaux présents sur les territoires. Ces partenariats sont, pour la plupart, des déclinaisons d'accords signés au niveau national.

- EDF a renouvelé en 2012 son partenariat avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), et en 2013 son partenariat avec l'ANCCAS (Association des Directeurs de CCAS), car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a contribué à développer un large réseau de structures de médiation sociale, au premier rang desquelles figurent des PIMMS (points d'information et de médiation multiservices). Ces partenariats garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles qui leur permet d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...). EDF est impliquée dans 179 points d'accueil sur le territoire.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations dont la vocation est de venir en aide comme la Croix Rouge, SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français ou le Secours Catholique.

B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat

- EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de Logement Social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de Développement Durable. Conformément aux solutions proposées par le système des Certificats d'Economies d'Energies 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 Energie. 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.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer **2 028 logements** performants et économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » pour la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux destinées à des personnes en grande difficulté.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics, dans le cadre du programme « Habiter mieux », d'une durée de trois ans qui a pour objet la rénovation thermique de logements de propriétaires en situation de précarité énergétique. EDF a ainsi versé près de 30 millions d'euros pour la rénovation thermique de plus de 50 000 logements dont 29 000 aidés par EDF.

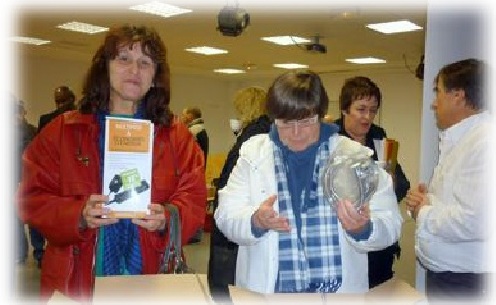


B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

Kit Energie Solidarité

7 février : Le kit Energie Solidarité, dispositif de lutte contre la précarité énergétique initié par EDF en partenariat avec le Conseil Général en novembre 2011 a connu son épilogue.

Les vingt familles longuyonnaises engagées depuis plus d'un an ont fait le point. La consommation globale de gaz a chuté de 29 %, la baisse atteint 40 % pour l'électricité et approche la division par deux en ce qui concerne l'eau. Un bilan qui satisfait les familles qui ont déclaré avoir apprécié la mise à disposition gracieuse du service "suivi Conso" d'EDF. Il leur a permis une maîtrise précise de leur consommation électrique.



RECIPROCITE

2 avril: La Maison de l'habitat et du développement durable du Grand Nancy accueille désormais l'association Réciprocité (Réseau Citoyen des PROfessionnels de la CITE).

A travers son service "Médiation sociale énergie", l'association rencontre et conseille depuis 2001 les ménages en difficulté de paiement de leurs factures d'énergie. Elle traite environ deux mille dossiers par an dans le cadre d'un partenariat avec EDF et GDF Suez.

Semaine nationale du développement durable

3 avril : L'hôpital de Lunéville s'associe à cet événement national. Il offre des services aux usagers facilitant leur passage à l'hôpital ; notamment en installant des jeux pour les enfants dans les salles d'attente, de la musique, en développant de petites unités pour les personnes âgées.

Dans le cadre de cette semaine, EDF partenaire de l'hôpital prête l'exposition Eco et Gaspillo à destination du grand public et propose quelques éco-gestes afin de réaliser des économies d'énergie dans les habitations.



Le PIMMS du Grand Longwy souffle ses 3 bougies !

21 juin : Le Point d'Information Médiation Multi-Services du grand Longwy a fêté ses trois ans. Il est devenu un point d'accueil ouvert à tous les habitants en privilégiant l'information et le conseil pour l'utilisation des services publics. Un renouvellement de la convention pour 3 ans a eu lieu entre le président, la directrice du PIMMS et les partenaires comme ErDF, EDF, GDF-SUEZ, Véolia...



Accompagner les ménages à la maîtrise de l'énergie

19 juillet : Pendant un an, 19 familles volontaires des secteurs de Briey, Jarny et Piennes ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé leur permettant de s'approprier des gestes simples, de suivre leurs consommations réelles par une relève mensuelle des compteurs et ainsi réaliser des économies d'énergie.

Le bilan a été présenté par Laurent Schrub correspondant Solidarité à EDF.

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

Au final, les gains globaux observés sont de 16 % sur la facture d'électricité et 54 % sur l'eau. Ce dispositif, appelé Kit Energie Solidarité, a été mis en place par le conseil Général et EDF et se développe sur d'autres territoires tels que Longwy, Thil, Villerupt, et Lunéville.

Les partenariats « Solidaires » avec les associations caritatives de Meurthe & Moselle

- ❖ Partenariat avec l'Association SECOURS CATHOLIQUE pour l'accès au pôle solidarité d'EDF, la formation des bénévoles à la politique Solidarité d'EDF, aux procédures associées, au Tarif de Première Nécessité et au décret sur les impayés d'électricité, de gaz, d'eau et de chaleur.
- ❖ Partenariat avec l'Association SECOURS POPULAIRE pour l'accès au pôle solidarité d'EDF, la formation des bénévoles à la politique Solidarité d'EDF, aux procédures associées, au Tarif de Première Nécessité et au décret sur les impayés d'électricité, de gaz, d'eau et de chaleur.
- ❖ Renforcement du partenariat avec l'entreprise ENVIE Lorraine (Entreprise d'insertion par le travail) et animation de plusieurs réunions d'information sur la maîtrise des consommations d'énergie pour les agents de cette structure.
- ❖ Partenariat avec l'association RECIPROCITE (association d'insertion) pour la médiation sortante et entrante.
- ❖ Membre fondateur et Partenaire du Point d'Information Médiation Multi Services (PIMMS) du Grand Longwy
- ❖ Partenaire de l'Eco'appart de Lunéville

En 2013 : 153 acteurs sociaux (Travailleurs Sociaux et bénévoles d'associations) ont été formés à la politique solidarité d'EDF. La but était de leurs donner des explications sur la facturation, la politique de relance et les tarifs sociaux d'EDF afin de mieux conseiller et d'aiguiller le plus rapidement possible les familles en précarité énergétique. Toutes ces personnes ont reçu l'information sur le N° d'accès spécifique qui leur est réservé.

En 2013, EDF a sensibilisé 198 clients en précarité énergétique aux bons gestes pour économiser l'énergie à la maison dans le but final de maîtriser leur consommation.

Programme Habiter Mieux (PHM)

EDF est partenaire financier du PHM au niveau national à hauteur de **49 millions d'euros sur la période 2011-2013**.

EDF est signataire du Protocole Thématique du PHM de Meurthe & Moselle et contribue à la communication et au repérage des ménages via les travailleurs sociaux, les associations partenaires d'EDF, les foires & salons, les structures de médiation sociale partenaires d'EDF, ses boutiques, ses pôles solidarité et à l'ensemble de ses clients par le biais de la newsletter par exemple.



Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »	2012	2013	Variation (en %)
National	324 000	466 000	+44%

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Le conseiller d'EDF vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il peut également lui proposer un mode de paiement plus adapté à sa situation, ainsi qu'un nouveau délai de paiement.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux auxquels il transmet un compte rendu détaillé de la situation du client afin de faciliter sa prise en charge.

Pendant les démarches, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans toute la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.



PROXIMITÉ – QUALITÉ – INNOVATION
ÉQUITÉ – RESPONSABLE – SOLIDARITÉ
TERRITOIRE – EFFICACITÉ – ENSEMBLE
PARTENAIRE |||||

