



La Loi de Transition Énergétique pour la croissance verte a profondément remanié le paysage réglementaire des Obligations d'Achats. En 2016, quatre décrets ont redessiné le cadre réglementaire de la filière photovoltaïque. Avec le nouvel arrêté solaire publié le 10 mai dernier, 2017 s'annonce également porteuse de changements importants pour tous les nouveaux projets photovoltaïques. Dans ce contexte, notre mobilisation à EDF OA est totale. La qualité du service que nous vous rendons et votre satisfaction sont nos priorités. Ainsi nous cherchons en permanence à améliorer nos prestations et à mesurer votre perception. Lors de la grande enquête lancée fin 2016, vous avez été plus de 4000 à répondre. Vous étiez 78% à être satisfaits de vos interactions avec EDF OA. Pour autant, vous nous avez également adressé des pistes de progrès que nous étudions bien évidemment avec la plus grande attention. Vous trouverez dans cette lettre le détail des résultats de cette enquête. Dans le cadre de cette amélioration continue recherchée, nous avons intégré en novembre dernier un nouvel espace producteur à notre site internet. Ce nouvel espace a été repensé pour améliorer ses fonctionnalités: permettre aux producteurs disposants de plusieurs installations d'avoir un seul et unique espace et ainsi faciliter la réalisation de l'ensemble des factures de chaque installation, gérer les augmentations de puissance et les différentes interventions sur le compteur...



Néanmoins, force est de constater que sa mise en ligne a généré de nombreuses difficultés de connexion, lesquelles ont motivé une hausse importante du nombre de vos appels et en conséquence une augmentation significative des temps d'attente. Bien évidemment nous déplorons cette situation, aujourd'hui en cours de résolution et nous vous garantissons que nous mettons tout en œuvre pour retrouver la meilleure qualité d'accueil sur un site encore amélioré. Comme vous le voyez, de nouveaux challenges se présentent. Nous sommes confiants dans notre capacité à les relever avec votre soutien.

Thierry Raison, Directeur en charge des Obligations d'Achat

NOUVEL ESPACE PRODUCTEUR : COMMENT Y ACCÉDER?

En novembre 2016 a été mis en ligne un nouvel espace producteur. Pour y accéder, **il est impératif de se réinscrire** et de remplir le formulaire « C'est ma première connexion ».

→ Pour vous aider, regardez la vidéo
ou [consulter le guide d'aide à la création de compte](#)

OÙ TROUVER LES INFORMATIONS DEMANDÉES POUR SE CONNECTER ?

Sur votre contrat d'achat ou encore dans le mail de rappel de facturation expédié 10 jours avant la date de votre prochaine facture. Il contient tous les éléments nécessaires à votre connexion.

QUELS SERONT MES NOUVEAUX IDENTIFIANTS ?

Pour plus de simplicité, votre adresse mail devient votre nouvel identifiant de connexion. Un mot de passe est également requis pour garantir un accès sécurisé. Attention, ce dernier doit impérativement resté confidentiel.



LA FACTURATION EN LIGNE ÉVOLUE

95% des utilisateurs de la facture simplifiée sont satisfaits de ce service. Il permet une facturation simple et rapide. La nouvelle version, en ligne depuis fin 2016, permet désormais aux producteurs ayant augmenté la puissance de leur installation ou encore ayant eu un changement de compteur de pouvoir faire leur facture électronique.

→ [Découvrez la vidéo de démonstration](#)



FOCUS... SUR LE MANDAT

Pour se faciliter la gestion de leur contrat ou émettre leur facture, certains producteurs font appel à un mandataire. Il est alors nécessaire de remplir un mandat.

QUID DU MANDAT ?

Le mandat est un contrat par lequel le producteur (le mandant), donne à une personne physique ou morale (le mandataire), le pouvoir de faire un ou des actes juridiques en son nom et pour son compte.


→ [Des modèles de mandat sont disponibles sur les pages « contrat » du site](#)

À SAVOIR !

Si vos proches (conjoint, enfant, parent) ne sont pas notés sur le contrat, il est nécessaire de les mandater pour qu'ils puissent obtenir des informations auprès de nos services.

RETOUR SUR L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

 85 % d'entre vous utilisent la **facture électronique** et **95 %** en sont **satisfaits**

 **78 %** d'entre vous nous ont attribué une note de satisfaction globale comprise entre **7** et **10** sur 10

Cette enquête nous a permis de connaître votre niveau d'information et de satisfaction à chaque étape clé de la contractualisation : du dépôt de la demande de raccordement jusqu'à la facturation. Retours sur les points marquants de cette enquête.

● NOTRE RELATION

Vous êtes **76 %** à avoir affirmé être **satisfaits** des contacts et relations avec EDF Obligation d'Achat.

● PROCÉDURES ET DÉLAIS DE PAIEMENT

89 % d'entre vous sont **satisfaits** des procédures de paiement dont **47 %** **très satisfaits**.

● PLÉBISCITE POUR LE MAIL










Aujourd'hui, pour contacter EDF Obligation d'Achat vous utilisez principalement le **mail** puis le téléphone et loin derrière le courrier. Vous souhaiteriez pouvoir nous contacter davantage à travers votre **espace producteur** sur le site.

● GESTION DU CONTRAT

79 % d'entre vous ont déclaré être satisfaits vis-à-vis du suivi et de la gestion du contrat par EDF Obligation d'Achat dont **32 %** **très satisfaits**.

● CONFUSION DES ACTEURS CLÉS

Lors de la mise en place du contrat d'achat photovoltaïque, quel acteur s'occupe des demandes suivantes ?

	Sans avis	 edf OA SOLAIRE	 enedis L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU	Le producteur 	L'installateur* 
La demande de raccordement	6	22	17	29 	59
La mise en service	6	29	33 	20	49
La mise à disposition du contrat d'achat	6	66 	15	14	26
La relève des compteurs de production	3	32	32	56 	4
La facturation de la production	2	47	7	64 	3

* Si l'installateur est mandaté par le producteur, il peut se charger de la demande de raccordement.

NOS AXES DE PROGRÈS

57% d'entre vous ayant émis au moins une réclamation êtes globalement satisfaits de son traitement.

vous êtes **55%** à être satisfaits de la clarté de nos réponses et **51%** a estimé que le délai de réponse est correct.

→ Améliorer le traitement global de vos demandes est l'une de nos priorités.

NOUVEL ARRÊTÉ SOLAIRE

Un nouvel arrêté solaire est rentré en vigueur depuis le 11 mai dernier. Il modifie notamment la liste des documents et informations à fournir lors de la demande de raccordement ainsi que le calcul et la définition de la puissance Q.

→ [Plus d'info](#)

Vous souhaitez augmenter la puissance de votre installation ou déposer une demande pour un autre projet ?

→ [Consultez les pages dédiées sur notre site OA](#)

CHIFFRES CLÉS DE LA RELATION PRODUCTEUR (AU 31/12/2016) :

 Vous êtes **340 407** producteurs

 **358 385** contrats signés ou en cours de signature

 **355 366** factures traitées en 2016

 **226 409** Nombres d'appels reçus en 2016, soit en moyenne **4150** par semaine

TOUS « ÉCO RESPONSABLES »

Nous privilégions les envois par email. Vérifiez que votre adresse email est correcte dans votre espace personnel sur le site www.edf-oa.fr onglet « Mon Espace Producteur » pour recevoir toutes nos informations.

→ [Retrouver toutes les lettres du Photovoltaïque déjà parues sur notre site \[www.edf-oa.fr\]\(http://www.edf-oa.fr\)](#)

GARANTIR NOTRE ACCESSIBILITÉ

Pour en savoir plus connectez-vous sur notre site :

www.edf-oa.fr

• Une **hot-line**, des gestionnaires à votre écoute de 9h à 18h du lundi au vendredi

0 891 700 130 Service 0,25 € / min + prix appel

• Un email : oa-solaire@edf.fr

ATTENTION ! Une adresse centralisée unique pour tous vos courriers : Agence OA SOLAIRE - TSA 10295 - 94962 CRÉTEIL CEDEX

Périodicité : annuel - Responsable de publication : Hugues PERESSON, Directeur du CSP AOA & Services - Crédits photo : © EDF - Arfaras Fabrice, DR.



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 – France
Capital de 1 370 938 843,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

Direction des Services Partagés

CSP AOA & Services
Département AOA
Agence OA SOLAIRE
TSA 10295 - 94962 CRETEIL CEDEX

Origine 2015 de l'électricité vendue par EDF : 89,7 % nucléaire, 6,9 % renouvelables (dont 6,3 % hydraulique), 1,5 % charbon, 0,8 % gaz, 1,1 % fioul.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !