

Compte-rendu d'activité de concession 2003

*SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ELECTRICITE
DU DEPARTEMENT DE LA HAUTE-SAÔNE*



Une relation de proximité	2
A vos côtés.....	3
L'année 2003 : les temps forts	4
Faits et résultats marquants de l'année.....	5
Perspectives d'évolution pour 2004.....	7
A l'écoute de nos clients	8
Clientèle, tarifs et consommation.....	9
Qualité des relations et des services.....	11
Développement de l'énergie.....	18
La Garantie des Services.....	23
Actions en faveur des clients démunis.....	25
Notre ligne de conduite l'environnement	26
Le patrimoine de la concession.....	27
Les actions en faveur de l'environnement.....	31
Les travaux.....	34
La sécurité des tiers.....	41
La qualité de service au quotidien	43
La qualité de l'électricité distribuée.....	44
Critères de qualité du produit électricité.....	52
Le rapport financier	54
Eléments financiers d'exploitation d'EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE NORD.....	55
Immobilisations concédées.....	60
Investissements.....	62
Flux financiers relatifs à la concession.....	62
Votre centre EDF GDF SERVICES	65
Carte du centre.....	66
Interlocuteurs des collectivités locales.....	67
EDF, un concessionnaire exemplaire dans un marché ouvert	68

UNE RELATION **de proximité**



• A vos côtés...

A vos côtés...

Le Syndicat Intercommunal d'Electricité du Département de la Haute-Saône, autorité concédante pour la distribution publique de l'électricité sur son territoire attend légitimement du concessionnaire des progrès constants dans le domaine de la qualité de fourniture, de la gestion du patrimoine et des travaux, des services de mieux en mieux adaptés aux différentes catégories de clients et de la transparence financière.

A cet égard, l'année 2003 a été marquée par quelques faits marquants qui seront développés dans ce compte-rendu :

- La réalisation de l'inventaire des actifs,
- Un excellent taux de satisfaction suite aux résultats de l'enquête annuelle des Collectivités Locales (villes moyennes et communes rurales),
- La poursuite de la reconstruction des réseaux suite à la tempête de 1999,
- La tenue de réunions inter-cantonales avec les élus dans le cadre de « l'Engagement N°5 de Bercy » afin de présenter le nouveau paysage électrique,
- La mise en place des nouvelles organisations techniques clientèle et technique électricité,
- La mise en place sur 5 sites de l'Agence **Travaux Sous Tension Alsace Franche-Comté**,
- La création de l'Agence Régionale de Conduite des réseaux HTA et des postes sources.
- L'augmentation des tarifs d'électricité de 3% au 4 juillet afin de recouvrer les frais liés à la charge de service public,
- Un contrôle réalisé par le **Syndicat Intercommunal d'Electricité du Département de la Haute-Saône confirmant la qualité de la gestion de la concession.**

Ce compte-rendu d'activité répond aux obligations du cahier des charges de la concession (article 32). Mais il entend plus largement consolider les relations de proximité entre le **Syndicat Intercommunal d'Electricité du Département de la Haute-Saône** et **Electricité de France** pour son bénéfice ainsi que celui des communes concernées et de leurs administrés.

Monsieur Christian ARNAUD
Directeur d'EDF GDF SERVICES
FRANCHE-COMTE NORD

L'ANNEE 2003

les temps forts



- Faits et résultats marquants de l'année
- Perspectives d'évolution pour 2004

Faits et résultats marquants de l'année

Pour mieux répondre aux attentes des responsables du territoire dont il a la charge, EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE a développé les actions suivantes :

Actions principales en direction des collectivités locales :

- La tenue d'une réunion, en collaboration avec l'association départementale des maires,
- La poursuite d'une relation constante avec les intervenants de la voirie pour une coordination des travaux optimale,
- L'envoi à tous les maires d'un numéro du bulletin d'information RÉSEAU COMMUNES ainsi que de courriers thématiques,
- L'animation du réseau des Interlocuteurs Privilégiés : prise de rendez-vous avec le maire ou un élu de la commune (toutes les communes de Franche-Comté Nord ont un interlocuteur privilégié),
- Le SERVICE DIALEGE : toutes les communes d'EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTÉ NORD et FRANCHE-COMTÉ SUD bénéficient du service DIALEGE,
- La mise sous contrôle qualité des réponses écrites suite à l'envoi d'un courrier d'un élu,
- Suite à la grande opération de communication de proximité lancée au printemps 2003 dans plus de 250 titres de la presse régionale, envoi à toutes les communes d'un « tiré à part » regroupant les articles parus dans 3 quotidiens et 4 hebdomadaires concernant la Franche-Comté,
- L'envoi aux communes de la concession desservies par FRANCHE-COMTE NORD d'un mini compte-rendu d'activité annuel relatif aux données clientèles, techniques, financières et patrimoniales de la commune.

Actions principales en direction du grand public :

En plus des services courants dont bénéficient nos clients (mensualisation, relevé confiance, libre service, conseil tarifaire, garantie des services...), les services "Cash Compte", "Primo Abonné", ainsi que le Diagnostic Confiance Sécurité, mis en place en 2002 et 2003 donnent entière satisfaction (voir résultats ci-dessous).

Rappel :

Le Service "Cash Compte" : Cette convention signée par le Centre EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE NORD et la Poste permet de régler les factures d'électricité par mandat dans les Bureaux de Poste.

Le Service "primo abonné" : Ce service s'adresse au client qui demande un premier contrat.

Le Diagnostic Confiance Sécurité : pour faire le point sur la sécurité de l'installation intérieure des logements.

2 bornes d'appel téléphonique installées sur les sites de Lure et Luxeuil qui permettent aux clients d'appeler un conseiller 24h/24h 7 jours sur 7.

Perspectives d'évolution pour 2004

Chaque année est l'occasion de gagner en qualité. Qualité de réponse aux engagements du cahier des charges de concession, qualité de réponse aux attentes des élus et de leurs concitoyens, qualité de réponse aux attentes des différents acteurs de la vie territoriale. Dans cet esprit, EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE entend poursuivre ses efforts, notamment, dans les directions suivantes :

- La création du Centre d'Appel Dépannage Electricité à Montbéliard ; chargé avec une équipe d'opérateurs spécialisés de la reprise des appels dépannage électricité pendant les heures ouvrables,
- Le transfert des Gestionnaires Dialège et des « Accès Pro » à la Branche Commerce,
- La séparation managériale entre l'Accueil Gestion et la Technique Clientèle à la date du 1^{er} juillet 2004, les directives prévoient que les métiers de fournisseur et d'opérateur soient clairement séparés y compris pour les clients éligibles,
- La préparation à l'ouverture du marché le 1^{er} juillet 2004 pour les Professionnels et les Collectivités locales avec la création et la mise en place des entités régionales : le G.R.D., Gestionnaire du Réseau de Distribution d'Electricité (et de Gaz) ainsi que l'Opérateur Commun (EDF Gaz de France). Ainsi que les dispositifs permettant de satisfaire la demande de changement de fournisseur.

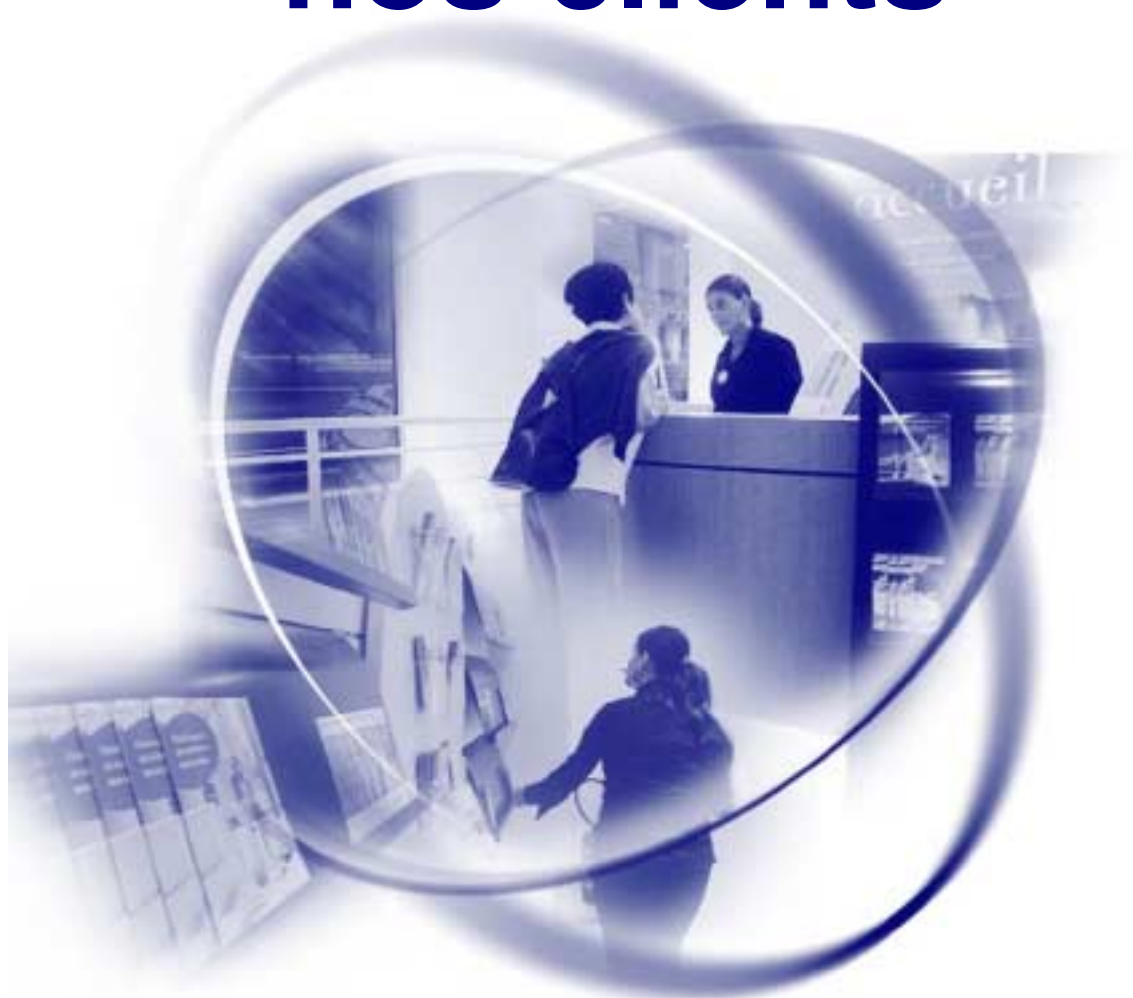
Principales missions du Gestionnaire du Réseau de Distribution :

- La définition des politiques techniques du réseau,
- La définition et la conduite des politiques d'investissement,
- La gestion de l'accès au réseau et de l'acheminement de l'énergie,
- L'équilibre des flux,
- La négociation et la gestion des contrats de concession.

Principales missions de l'Opérateur Commun (EDF Gaz de France) :

- L'Opérateur Commun assure, pour le compte des G.R.D., les activités d'exploitation technique des réseaux,
- La réalisation des travaux de maintenance et de développement,
- La réalisation des activités de comptage,
- Les relations de proximité avec les collectivités locales.

A L'ECOUTE DE
nos clients



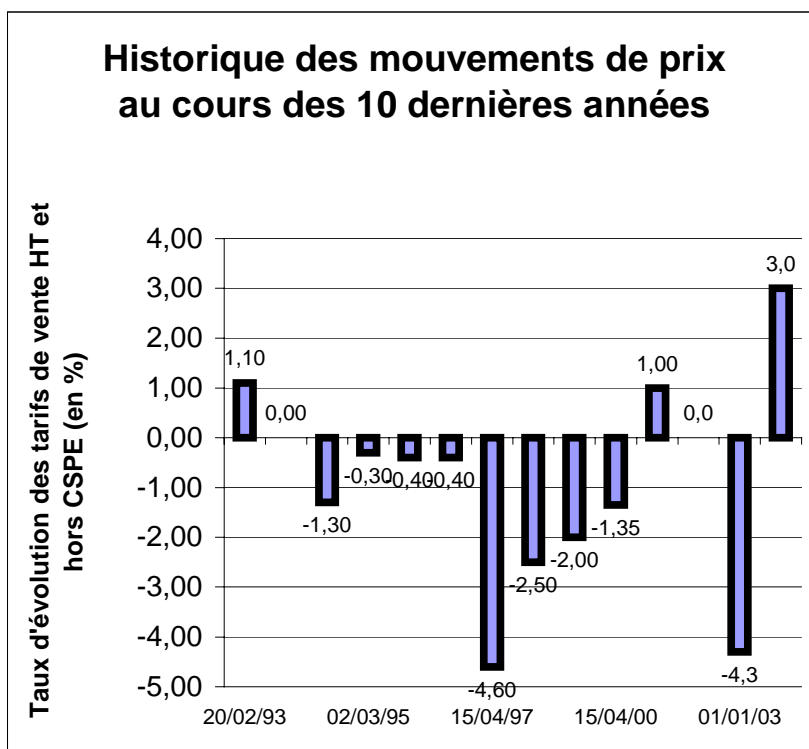
- Clientèle, tarifs et consommations
- Qualité des relations et des services
- Développement de l'énergie
- La Garantie des Services
- Actions en faveur des clients démunis

Clientèle, tarifs et consommation

L'évolution des tarifs régulés

- ⊗ Respectant le contrat de plan passé entre l'Etat et EDF, les tarifs de l'électricité en France (métropole, DOM et Corse) ont augmenté de 3 % le 4 juillet 2003 pour tous les clients non éligibles ou n'ayant pas fait valoir leur droit à l'éligibilité, qu'ils soient alimentés par EDF ou par d'autres distributeurs. La dernière hausse avait eu lieu le 12 novembre 2001 (+1%).
- ⊗ Cette hausse a pour objectif de permettre à EDF de recouvrer les charges dont elle n'a pas la maîtrise : charges de service public et évolutions réglementaires et fiscales MAIS RIEN QUE ces charges.

Si l'on regarde sur les dix dernières années, le résultat est une baisse de 12.05 % en euro constant.



L'évolution de la clientèle de la concession :

Le nombre de clients de la Concession **augmente de 0.52 %** alors que les consommations et les recettes **diminuent respectivement de 1.67 % et 1.56 %**. Cela est dû à la baisse de consommations et de recettes des clients Tarifs Verts dont le nombre reste inchangé.

Les tableaux suivants permettent une lecture plus précise de ces évolutions.

L'évolution du nombre de clients au tarif régulé, de la consommation et des recettes :

MAILLE CONCESSION	2003	2002	VARIATION
Tarif bleu			
Abonnements	82 623	82 198	+ 0.52 %
Clients (en nbre)	82 621	82 196	+ 0.52 %
Recettes (en Euros)	35 852 240,85	36 149 968,80	-0.82 %
Consommation (en Kwh)	425 434 992	423 539 965	+ 0.45 %
Tarif jaune			
Abonnements	448	418	+ 7.18 %
Clients (en nbre)	448	418	+ 7.18 %
Recettes (en Euros)	3 390 655,00	3 186 813,00	+ 6.40 %
Consommation (en Kwh)	46 086 070	43 742 185	+ 5.36 %
Tarif vert			
Abonnements	367	367	0.00 %
Clients (en nbre)	367	367	0.00 %
Recettes (en Euros)	13 879 558,00	14 626 852,00	-5.11 %
Consommation (en Kwh)	261 706 332	278 410 999	-6.00 %
TOTAUX			
Total Abonnements	83 438	82 983	+ 0,55 %
Total Clients (en nbre)	83 436	82 981	+ 0,55 %
Total Recettes (en Euros)	53 122 453,85	53 963 633,80	-1,56 %
Total Consommation (en Kwh)	733 227 394	745 693 149	-1,67 %

Qualité des relations et des services

Le Syndicat Intercommunal d'Electricité du Département de la Haute-Saône et le concessionnaire, EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE partagent l'exigence de qualité de service à développer en direction des différents clients. Pour mieux répondre à cette exigence, EDF s'est doté d'indicateurs de mesure de satisfaction.

La clientèle est répartie en plusieurs segments :

- les clients particuliers,
- les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu),
- les entreprises : PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs régulés jaune et vert,
- les collectivités locales

Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Les clients particuliers

En 2003, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients particuliers sur l'ensemble du territoire de la concession :

Le Service “Cash Compte” : Cette convention signée par le Centre EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE NORD et la Poste, permet de régler les factures d'électricité par mandat dans les Bureaux de Poste. C'est un nouveau service gratuit qui augmente considérablement les points d'encaissement (17 000 en France). Ce service sera mis en place par EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE SUD en 2004.

Le Service “primo abonné” : Ce service s'adresse au client qui demande un premier contrat. Les Agences d'accueils en collaboration avec le Centre Relation Client, proposent systématiquement une optimisation tarifaire, un conseil sur les usages de l'électricité et la remise du guide pratique “ première installation ” .

Le Diagnostic Confiance Sécurité : pour faire le point sur la sécurité de l'installation intérieure des logements. Ce service a été conçu par Promotelec, Consuel, EDF, les fabricants et grossistes en matériel électrique et les installateurs électriciens. Ce diagnostic payant, proposé au prix de 80 €, contrôle les points clés de l'installation et informe le client de l'état et des risques éventuels détectés.

2 bornes d'appel téléphonique installées sur les sites de Lure et Luxeuil qui permettent aux clients d'appeler un conseiller 24h/24h 7 jours sur 7.

Les résultats obtenus ont été les suivants :

Diagnostic Confiance Sécurité (DCS) 2003

MAILLE CENTRE ANNEE 2003	DCS PROPOSES	DCS SOUSCRITS
FRANCHE- COMTE NORD	2420	521
FRANCHE-COMTE SUD	2497	298
VOSGES	1024	247

Service Primo Abonné (SPA)

MAILLE CENTRE ANNEE 2003	NOMBRE DE SPA PROPOSES	NOMBRE DE SPA SOUSCRITS
FRANCHE- COMTE NORD	632	632
FRANCHE-COMTE SUD	133	133
VOSGES (6 mois)	126	126

Bornes d'appel téléphonique (F.C.NORD)

DEPARTEMENT DE LA HAUTE-SAONE	LURE LUXEUIL
2002	125
2003	204

Service Cash Compte

MAILLE CENTRE	NBRE DE MANDATS EN 2003	NOMBRE DE MANDATS EN 2002
FRANCHE-COMTE NORD	6490	478 (3 mois)
FRANCHE-COMTE SUD	Proposé en 2004	-
VOSGES	290 (2 mois)	-

INDICATEUR SYNTHETIQUE E' DE SATISFACTION DES CLIENTS PARTICULIERS

MAILLE CENTRE	2003	2002	VARIATION
FRANCHE-COMTE NORD	30.0	31.7	- 5.4%

FRANCHE-COMTE SUD	34.8	29.1	+19.6%
NATIONAL	29,8	29,8	0

L'indicateur synthétique de satisfaction E' est le résultat pondéré des 5 items de l'enquête : accueil, service rendu, relevé facturation règlement, conseil suivi, service qualité fourniture.

Par rapport à 2002, la baisse de 5,4 % est due au résultat des 2 items : accueil et service rendu contrairement aux 3 autres items qui progressent.

On peut noter que le taux de satisfaction local reste supérieur à celui observé sur le plan national.

Les clients professionnels

En 2003, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients professionnels sur l'ensemble du territoire de la concession :

- La réorganisation des **Accès Pro** (portail d'accueil des clients professionnels) dans l'optique de l'ouverture à la concurrence le 1^{er} juillet 2004. Les Accès Pro Electricité sont rattachés au C.S.C. **Centre Service Client** de Nancy (au sein de la Branche Commerce d'EDF). Ce centre assure l'accueil téléphonique, la gestion des contrats, et l'offre de services dédiés aux professionnels (conseil juste prix, prélèvement automatique, relevé confiance, étude tarifaire et conseils personnalisés...)
- La promotion du service « conseil professionnel » de l'offre climatisation et de l'offre éclairage auprès des clients professionnels de Franche-Comté en collaboration avec le C.S.C.
- L'animation d'un réseau de partenaires climaticiens « **CLIMSURE** » couvrant la Franche-Comté. Composé de 15 installateurs, ce réseau se définit comme des professionnels signataires d'une charte de qualité, répondant à des critères de qualification reconnue, respectant une démarche en faveur de l'environnement. Leur but étant d'apporter une réponse adaptée à chaque demande de client.

INDICATEUR SYNTHETIQUE E' DE SATISFACTION DES CLIENTS PROFESSIONNELS

MAILLE CENTRE	2003	2002	VARIATION
FRANCHE-COMTE NORD	31.6	33.4	- 5.7%
FRANCHE-COMTE SUD	34.8	36.8	- 5.5%

Les entreprises

INDICATEUR SYNTHETIQUE EE' DE SATISFACTION DES ENTREPRISES (PERIMETRE REGIONAL)

MAILLE CENTRE	2003	2002	VARIATION
FRANCHE-COMTE NORD	16,6	25,2	- 51,8%
FRANCHE-COMTE SUD	15,0	19,4*	-29,33%

** le taux indiqué sur le Compte-rendu d'activité 2002 (46,8) était erroné et a été rectifié.*

L'indicateur synthétique de satisfaction Ee' est le résultat pondéré des 6 items de l'enquête : accueil, service rendu, relevé facturation règlement, conseil suivi, réponse aux problèmes d'alimentation, service qualité fourniture.

En 2003, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de relation et de service aux entreprises sur l'ensemble du territoire de la concession :

→ Actions menées en direction des grandes industries :

En complément des engagements destinés aux PME-PMI, la clientèle des Grandes Industries et Grands Comptes Tertiaires a bénéficié des prestations suivantes :

- Un processus " Accueil-Gestion-Facturation " certifié ISO 9002,
- Un Centre National d'Appels, accessible par un numéro AZUR, permettant à chaque client d'être immédiatement aiguillé vers un interlocuteur compétent en fonction de sa demande,
- Un Ingénieur Commercial dédié, en charge de la relation globale, réalisant des prestations sur mesure en fonction des attentes spécifiques exprimées par le client,
- Un Service Après Vente prenant en compte les réclamations de la clientèle et élaborant des réponses circonstanciées sous un délai normé.
- Une Revue de Contrat annuelle avec chaque client, permettant de valider nos engagements respectifs,
- Une assistance à l'émergence de process permettant une Maîtrise de la Demande d'Électricité, dans le cadre de l'engagement d'EDF dans une démarche de Développement Durable,
- Un site internet " EDF on line " permettant aux clients de bénéficier sans délai de toute information relative à l'énergie électrique, ainsi que de souscrire à divers services " en ligne " : il s'agit d'une offre concrète de e-commerce.

→ **Actions complémentaires portées exclusivement aux clients éligibles :**

- Une information permanente sur l'évolution du contexte législatif, relatif à l'ouverture du marché français de l'électricité à la concurrence,
- Des offres de prix personnalisées et négociées de gré à gré, au fur et à mesure de l'abaissement des seuils d'éligibilité,
- La présentation systématique des opportunités représentées par la gamme de services proposée par les filiales du Groupe EDF,
- La concrétisation d'offres d'externalisation et/ou de services aval compteur réalisées par DALKIA, une Société du Groupe EDF.

Les collectivités locales

En 2003, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de relation et de service aux collectivités locales sur l'ensemble du territoire de la concession :

- La tenue, en collaboration avec les associations départementales des maires, de réunions inter-cantonales. Ces réunions sur l'engagement n°5 permettent de présenter le bilan des 20 engagements de service public touchant à l'environnement, la qualité du courant, les économies d'énergie, l'aide aux clients en difficulté, l'information,
- La poursuite d'une relation constante avec les intervenants de la voirie pour une coordination des travaux optimale,
- L'envoi à tous les maires d'un numéro du bulletin d'information RESEAU COMMUNES ainsi que de courriers thématiques,
- L'animation du réseau des Interlocuteurs Privilégiés, la continuité de la mission de l'Interlocuteur Privilégié : prise de rendez-vous avec le maire ou un élu de la commune (toutes les communes d'EDF GDF SERVICES Franche-Comté Nord et Franche-Comté Sud ont un interlocuteur privilégié),
- Le SERVICE DIALEGE : toutes les communes d'EDF GDF SERVICES Franche-Comté Nord et Franche-Comté Sud bénéficient du service DIALEGE,
- La mise sous contrôle qualité des réponses écrites suite à l'envoi d'un courrier d'un élu,
- Suite à la grande opération de communication de proximité lancée au printemps 2003 dans plus de 250 titres de la presse régionale, envoi à toutes les communes d'un « tiré à part » regroupant les articles parus dans 3 quotidiens et 4 hebdomadaires concernant la Franche-Comté,
- L'envoi à toutes les communes d'un mini compte-rendu d'activité annuel relatif aux données clientèles, techniques, financières et patrimoniales de la commune.

TAUX DE SATISFACTION DES COLLECTIVITES LOCALES

	2003	2002	variation
Centre Villes Moyennes F.C.NORD	98 %	92 %	+ 6 %
Centre Villes Moyennes F.C.SUD	93,8 %	89 %	+ 4,8 %
Centre Communes Rurales F.C.NORD	95 %	93 %	+ 2 %
Centre Communes Rurales F.C.SUD	92,4 %	94 %	- 1,6 %

Le pourcentage de taux de satisfaction se calcule de la manière suivante :

Nombre de réponses Très Satisfait + nombre de réponses Assez Satisfait

*Nombre de réponses Très Satisfait + nombre Assez Satisfait + nombre Peu Satisfait + nombre Pas du
Tout Satisfait*

COMMUNES AYANT SIGNE
UNE CONVENTION DIALEGE

MAILLE CONCESSION	2003	2002	VARIATION
F.C.NORD	100 %	100 %	0
F.C.SUD	100 %	-	-

Pour augmenter la satisfaction des collectivités locales, EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE NORD entend développer les actions suivantes :

- La poursuite d'une relation constante avec les intervenants de la voirie pour une coordination des travaux optimale,
- L'envoi à tous les maires de 3 numéros du bulletin d'information RÉSEAU COMMUNES,
- L'animation du réseau des Interlocuteurs Privilégiés. La continuité de la mission de l'Interlocuteur Privilégié : prise de rendez-vous avec le maire ou un élu de la commune (toutes les communes d'EDF GDF SERVICES Franche-Comté Nord et Franche-Comté Sud ont un interlocuteur privilégié),
- Le SERVICE DIALEGE : toutes les communes d'EDF GDF SERVICES Franche-Comté Nord et Franche-Comté Sud bénéficient du service DIALEGE,
- Pour EDF GDF SERVICES Franche-Comté Nord, la mise sous contrôle qualité des Comptes-Rendus d'Activité du Concessionnaire, du règlement des redevances R1 R2,
- Pour EDF GDF SERVICES Franche-Comté Nord, l'envoi à toutes les communes d'un mini compte-rendu d'activité annuel relatif aux données clientèles, techniques, financières et patrimoniales de la commune.

Développement de l'énergie

Dans un contexte fortement concurrentiel, le développement du marché de l'électricité passe à la fois par l'adaptation permanente de l'offre commerciale aux attentes des différentes catégories de clients mais aussi par une offre de produits et services performants.

Les offres

Pour le marché résidentiel

L'offre de chauffage électrique VIVRELEC et son label CONFORT ELECTRIQUE accompagnent le choix rationnel de la solution électrique en intégrant les paramètres de ce choix.

- La campagne de communication nationale sur l'offre Vivrelec dans le neuf et dans l'existant s'est poursuivie en 2003. Elle s'intègre parfaitement dans le prolongement de la dernière réglementation thermique de 2001.
- La promotion du chauffage électrique dans le neuf (offre Vivrelec) et dans l'habitat existant (offre rénovation) par la participation à des salons (Foire de Vesoul, Salon de l'Habitat à Andelnans etc...) des opérations de marketing direct (phoning, mailing) avec nos partenaires et en collaboration étroite avec notre Centre Relation Client (CRC).
- La continuité par le renouvellement des conventions de partenariat signées avec les constructeurs de maisons individuelles.
- La proposition à nos clients du « Diagnostic Confiance Sécurité » (DCS) qui a débuté en 2002. Ce service a été conçu par Promotelec, Consuel, EDF, les fabricants et grossistes en matériel électrique et les installateurs électriciens. Ce diagnostic payant, proposé au prix de 80 €, contrôle les points clés de l'installation et informe le client de l'état et des risques éventuels détectés.

ANNEE 2003	DCS PROPOSES	DCS SOUSCRITS	% REALISES
FRANCHE-COMTE NORD	2420	521	21,5%
FRANCHE-COMTE SUD	2497	298	11,9%

- La proposition d'étude tarifaire et de conseils personnalisés pour tous nos clients.

Pour les entreprises

L'ensemble des entreprises (PME PMI et grandes industries) expriment de fortes attentes en termes :

- de qualité de la fourniture,
- du coût de l'énergie (notamment par rapport à l'optimisation tarifaire),
- de prestations gratuites associées au métier de base d'un fournisseur,
- de véritables services de conseil.

Pour mieux répondre à ces attentes, EDF a opéré une harmonisation de sa gamme de services pour l'ensemble des clients entreprises qui relèvent **des tarifs vert et jaune**, tout en faisant abstraction de la tension d'alimentation. Cette harmonisation répond aussi à une nouvelle répartition des clients par direction de marché selon leurs activités et consommations, organisation d'EDF qui s'adapte au contexte nouveau d'ouverture du marché de l'électricité.

Pour les clients "éligibles", une nouvelle gamme de services est en cours d'élaboration.

L'harmonisation des engagements et des services aux entreprises

Les 7 services "100% PME PMI" et les 9 services "Grandes Industries" qui existaient déjà sont harmonisés autour :

- d'une seule dénomination : Services EDF aux Entreprises (Clients Tarifs Jaune et Vert),
- de 8 thèmes :
- 6 engagements de références (gratuits)
- 2 services plus (facturables)

Cette harmonisation se présente ainsi :

Clients Tarifs Jaune et Vert

	QUALITE DE LA FOURNITURE	TARIF PERFORMANCE DES COUTS
	Contrat Emeraude Standard	Information Jours EJP
Les Engagements de Références	Programmation Travaux Réseau	Bilan annuel des consommations
(gratuits)	Information	Paie ment

	Incident Réseau	Personnalisé
Les Services "Plus" (facturables)	Contrat Emeraude Personnalisé	Conseil Tarifaire Approfondi

L'année 2003 a été marquée par la continuité des actions engagées en 2002 en direction de cette catégorie de clients :

- En direction des PME PMI :

Engagement Information Jours EJP : tous les clients bénéficiant d'un tarif EJP ont reçu un courrier d'information avant le début de la période hivernale pour leur rappeler les différentes possibilités d'informations qui s'offrent à eux pour connaître la couleur tarifaire du lendemain et les historiques : serveur minitel, serveur vocal.

Ces clients peuvent devenir membres d'EDF ON LINE (inscription gratuite sur le site internet) afin d'accéder rapidement et facilement aux informations EJP et disposer d'une fonction d'alerte par mail.

Bilan annuel des consommations : tous les clients ont bénéficié de l'envoi d'un bilan annuel de leurs consommations et les plus gros consommateurs d'électricité ont été contactés par téléphone à cette occasion.

Paiement personnalisé : Propositions faites aux clients lors des contacts au fil de l'eau.

→ **Clients nouveaux :**

Afin d'assurer à ses clients la meilleure prestation lors d'une demande de branchement neuf, l'Agence Entreprises expérimente la mise en place d'un Conseiller Clients Nouveaux pour les entreprises de Franche-Comté. Son rôle est de faciliter les démarches du client entre EDF GDF Services qui assure les prestations techniques et l'Agence Entreprises qui assure la gestion, la facturation et le suivi des contrats et des services. Le Conseiller Clients Nouveaux reste l'interlocuteur privilégié de ses clients pendant un an afin de faciliter la relation mais il assure également le suivi de puissances souscrites et des consommations afin de pouvoir éventuellement les adapter en temps opportun. Un dossier de bienvenue est remis à chaque client visité.

→ **Clients ayant plusieurs sites :**

Ces clients ont des besoins différents, par exemple le regroupement de leurs factures, un bilan annuel des consommations pour l'ensemble des sites, une vue globale des consommations. L'Agence a entrepris le recensement des clients

concernés sur l'ensemble de son territoire (Alsace, bourgogne et Franche-Comté). Des services internet adaptés aux besoins spécifiques de ces clients sont en cours de déploiement.

En direction des grandes industries :

L'action d'EDF GDF SERVICES s'est organisée autour des actions suivantes :

Respect des engagements d'information EJP et des bilans annuels de consommations.

Paiement personnalisé : les entreprises qui n'en bénéficient pas encore recevront un courrier pour porter à leur connaissance la possibilité de délai de règlement personnalisé.

→ **clients ayant plusieurs sites**

Ces clients ont des besoins différents, par exemple le regroupement de leurs factures, un bilan annuel des consommations pour l'ensemble des sites, une vue globale des consommations.

→ **Les autres clients continuent à bénéficier des engagements de référence** et notamment du bilan annuel des consommations par l'envoi, à la période anniversaire du contrat, d'un feuillet de gestion.

Accueil des clients : un centre de relations clients a été mis en place en juillet 2003 à Dijon afin de faciliter l'accueil des clients PME-PMI du grand Est. Objectif : répondre à l'ensemble des demandes des clients "PME-PMI" avec un objectif de traitement de 80% des demandes au premier contact : téléphone, courrier, fax, web.

EDF a encouragé l'utilisation du canal internet par ses clients : Accès pour toutes les entreprises à un espace dédié qui sera basé sur EDF on line. Accès pour les Collectivités Locales à un site dédié à la promotion de l'offre d'EDF et intégré au projet de portail "groupe EDF" prévu pour les Collectivités Locales.

La satisfaction des clients entreprises : soucieux d'être à l'écoute de cette catégorie de clients, EDF GDF SERVICES dispose d'une enquête de satisfaction dont les

principaux indicateurs sont présentés dans le chapitre "Qualité des relations et des services".

Développement des offres

En 2003, le nombre de logements neufs ayant retenu l'offre VIVRELEC accompagnée du label CONFORT ÉLECTRIQUE, sur le territoire couvert par EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE se caractérise ainsi :

MARCHE RESIDENTIEL (TAUX DE LABEL CONFORT ELECTRIQUE)

EDF GDF SERVICES F.C.NORD	2003	2002	VARIATION
Nombre total de logements	1 485 MI	1 566 MI	-5,17 %
neufs toutes énergies	201 collectif	204 collectif	-1,47%
	1 685 total	1 770	-4,8%
Nombre labels Confort Electrique	414	473	-12,47%
Taux Confort Electrique %	29 % MI	29,6 % MI	-0,6%
	24,1 % total	26,7 % total	-2,6%
EDF GDF SERVICES F.C.SUD	2003	2002	VARIATION

Nombre. total de logements neufs toutes énergies	2 375 MI	2 112 MI	+12,45%
	410 collectif	328 collectif	+25%
	2 785 total	2 440 total	+14,13%
Nombre. labels Confort Electrique	508	530	-4,15%
Taux Confort Electrique %	20,1 % MI	23,5 % MI	-3,4%
	18 % total	21,7 % total	-3,7%

La Garantie des Services

Pour répondre à l'exigence de qualité de service des clients de la concession, EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE NORD a développé la "Garantie des Services". Le Centre s'engage à respecter des délais pour les services les plus courants avec, en cas de défaillance, le versement au client d'une contrepartie financière de 25 €.

TAUX DE DEFAILLANCE SUR LE TERRITOIRE

Engagements	2003	2002	2003	2002
MAILLES CENTRES	F.C.NORD		F.C.SUD	
Dépannage électricité : 4 heures	6	0	16	12
Mise en service : 2 jours ouvrés	2	0	16	6
Envoi d'un devis de branchement neuf : 8 jours	1	0	2	4
Réalisation branchements neufs : 15 jours	1	1	14	8
Résiliation : 2 jours	1	0	2	2
Engagement de rendez-vous : 2 heures	27	20	119	83
Réponse aux courriers : 8 jours	7	10	42	15
Total des défaillances	45	31	211	130
Nb de versements aux clients d'une contrepartie financière	45	31	211	130

Pour encore mieux respecter ces engagements, les actions suivantes seront développées en 2004 :

- La réorganisation de notre système de prise de rendez-vous afin d'optimiser la couverture géographique en fonction des moyens et des besoins.
- La création d'un accueil technique à Franche-Comté Nord et Franche-Comté Sud pour les clients et les fournisseurs relevant du marché ouvert.

Réorganisation du domaine technique exploitation

- ➔ Mise en place d'une nouvelle organisation de l'Exploitation des réseaux au niveau de chaque centre :
 - Le pilotage au sein d'une seule agence au niveau du Centre.
 - La séparation de la conduite et de l'exploitation des réseaux.
 - Chaque agent de maîtrise est spécialisé dans l'un des domaines suivants :
 - Exploitation
 - Planification, programmation
 - Maintenance
 - Suivi des travaux

- ➔ Au niveau des 3 Centres Franche-Comté Nord, Franche-Comté Sud, Alsace :
 - Création de 3 Agences spécialisées :
 - Les Travaux Sous Tension
 - L'E.M.P.S. : Exploitation Maintenance des Postes Sources.
 - Relève Métrologie qui assure la gestion des comptages pour les puissances supérieures à 36 kVA.

- ➔ Au niveau des 4 Centres Franche-Comté Nord, Franche-Comté Sud, Alsace, Vosges :
 - Création de l'Agence Régionale de Conduite à Saint-Dié qui assure la conduite des réseaux HTA et des postes sources

Actions en faveur des clients démunis

Toutes les communes sont confrontées aux problèmes de familles en situation précaire et s'efforcent de trouver des solutions. Le territoire de la concession du **Syndicat Intercommunal d'Electricité du Département de la Haute-Saône** n'échappe pas à cette réalité.

Afin de prendre part à ce combat contre l'exclusion, EDF a mis en place un service "SOLIDARITÉ ENERGIE" qui se décline en quatre engagements : prévention, contribution, partenariat et dialogue.

Le maintien d'énergie

Le service "maintien d'énergie" (SME) permet à un client en difficulté de paiement de bénéficier à la fois :

- d'une mesure préventive : sa fourniture d'énergie n'est pas suspendue,
- d'une mesure d'accompagnement : sa puissance électrique disponible est réduite, le temps qu'il puisse bénéficier des aides des services sociaux.

Fonds Solidarité Energie

EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE participe au financement du Fonds Solidarité Energie (FSE) pour le département de la Haute-Saône

LE FSE SUR LE DEPARTEMENT

	Nombre de dossiers		Montant total des aides en k€		Participation EDF en k€	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002
Département de la Haute-Saône						
F.C.NORD	573	467	132,42	260,00	40,00	40,00
F.C.SUD	123	486	28,36	-	15,00	32,70

Pour Franche-Comté Nord 10 dossiers de prêts ont été accordés pour un montant de 6 k€

Pour Franche-Comté Sud 10 dossiers de prêts ont été accordés pour un montant de 6 k€

NOTRE LIGNE DE CONDUITE **l'environnement**



- Le patrimoine de la concession
- Les actions en faveur de l'environnement
- Les travaux
- La sécurité des tiers

Le patrimoine de la concession

Le réseau de distribution d'électricité est principalement constitué :

- de réseaux "basse tension" (BT),
- de réseaux "moyenne tension" (MT ou HTA),
- de postes de distribution publique (poste HTA/ BT).

Les réseaux "basse tension" (BT) fonctionnent sous une tension de 230 V qui est la tension d'utilisation usuelle pour les usages domestiques. Ils sont issus d'un poste de transformation de distribution publique (DP).

Les réseaux "moyenne tension" (MT ou HTA) fonctionnent sous une tension de 20 kV et alimentent soit des clients importants ayant souscrit un contrat Tarif vert, soit un poste de transformation de distribution publique (DP).

Les postes de distribution publique permettent de transformer le courant à 20 kV du réseau « moyenne tension » en courant « basse tension ».

INVENTAIRE PATRIMONIAL

Cet inventaire a débuté à EDF GDF Services Franche-Comté et Vosges en avril 2002 et s'est terminé en octobre 2003.

Rappel des objectifs de l'inventaire :

L'entreprise doit pouvoir justifier à tout moment de l'ensemble des valeurs patrimoniales à son bilan – propriété EDF ou ouvrages en concession.

Les objectifs du projet Inventaire physique des actifs sont en conséquence :

- La fiabilisation des données comptables (stock et flux) concernant les immobilisations et leur certification selon les normes comptables internationales.
- L'obtention d'une information permettant la répartition des actifs immobilisés selon les différentes hypothèses de frontières entre métiers (production – transport – distribution).
- La mise en place de méthodes de gestion pérennes pour les entrées et sorties d'inventaire en lien avec la démarche qualité.

En ce qui concerne les ouvrages de la concession, l'année 2003 a été marquée par :

- La création de deux départs 20kV du poste source de Conflans-Sur- Lanterne :
 - un départ sur Demangevelle (25,5 km)
 - un départ sur Saint-Loup-Sur-Semouse (4km)
 - Les travaux qui ont débutés en 2003 se poursuivront en 2004, 2005 (1463 k€ investis en 2003)

- La dépose de 5 cabines hautes :
 - Le poste Communal à Franchevelle
 - Le poste Communal à Bouhans-les-Montbozon
 - Le poste HLM à Polaincourt
 - Le poste Village à Coisevaux
 - Le Poste Communal à Corre

Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession

Au 31 décembre 2003 voici la situation du patrimoine, sur l'ensemble de la concession :

Réseau BT (longueur en m)

MAILLE CONCESSION	2003	2002	VARIATION
Longueur aérien nu BT	381 182	391 948	-2,75 %
Longueur souterrain BT	422 172	393 150	+ 7,38 %
Longueur torsadé BT	1 591 961	1 587 868	+ 0,26 %

Longueur totale aérien BT	1 973 143	1 979 816	-0,34 %
Longueur totale BT	2 395 315	2 372 966	+ 0,94 %

RESEAU HTA (longueur en m)

MAILLE CONCESSION	2003	2002	VARIATION
Longueur aérien nu HTA	1 704 248	1 719 867	-0,91 %
Longueur souterrain HTA	639 099	572 876	+ 11,56 %
Longueur torsadé HTA	18 094	17 590	+ 2,87 %
Longueur totale aérien HTA	1 722 342	1 737 457	-0,87 %
Longueur totale HTA	2 361 441	2 310 333	+ 2,21 %

Nb : les chiffres indiqués concernent la totalité des réseaux (Rag et DP) de distribution

POSTES HTA/BT (POSTES DE DISTRIBUTION PUBLIQUE DP)

MAILLE CONCESSION	2003	2002	Variation
Nombre de postes HTA/BT	2 417	2 380	+ 1,55 %

Perspectives :

Dans l'année à venir, le patrimoine de la concession va être marqué par les évolutions suivantes :

- La dépose de postes cabines hautes,
- La poursuite de la construction des 2 départs souterrains 20 kV du poste source de Conflans-Sur-Lanterne (Demangeville et Saint-Loup-Sur-Semouse),
- La poursuite des travaux en technique discrète.

Les actions en faveur de l'environnement

Ensemble des travaux d'intégration des réseaux

Le souci d'amélioration et de protection du paysage s'est manifesté par le développement de techniques discrètes dans le cadre des travaux sur les réseaux BT et HTA.

Le tableau suivant donne une lecture de l'évolution de l'emploi de ces techniques discrètes sur la concession, par type d'environnement.

TRAVAUX REALISES EN TECHNIQUES DISCRETES (HTA ET BT) (EN POURCENTAGE) :

MAILLE CONCESSION	% minimum selon cahier des charges	2003	2002	Variation
% travaux techniques discrètes en agglomération	70 %	83 %	86 %	-3,49 %
% travaux techniques discrètes hors agglomération	50 %	86 %	89 %	-3,37 %
% travaux techniques discrètes en zone monuments historiques	100 %	-	100 %	-
% travaux techniques discrètes en zone non définie	50 %	100 %	100 %	0,00 %
% travaux techniques discrètes en pourcentage total	-	85 %	91 %	-6,59 %

Les résultats démontrent qu'EDF dépasse les objectifs fixés dans le cahier des charges du contrat de concession et poursuit sa volonté d'intégration des réseaux dans l'environnement .

Améliorations esthétiques des postes

Souvent considérés comme des "points noirs", les ouvrages font l'objet d'une attention particulière qui se traduit par :

- ➔ une intégration dans l'environnement des nouveaux postes de transformation,
- ➔ la suppression de postes dits "cabines hautes",
- ➔ la démolition de postes désaffectés.

SUPPRESSION DE POSTES DITS "CABINES HAUTES"

NOM DE LA COMMUNE	NOM DU POSTE
BOUHANS-LES-MONTBOZON	Poste Communal
COISEVAUX	Poste Village
CORRE	Poste Communal
FRANCHEVELLE	Poste Communal
POLAINCOURT	Poste HLM

Autres actions en faveur de l'environnement

Les élus et leurs concitoyens sont de plus en plus sensibles à la protection de leur environnement. Au delà des actions relatives à l'intégration des réseaux et ouvrages, EDF apporte aussi d'autres types de contributions.

C'est ainsi qu'en 2003, l'action d'EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE s'est concrétisée par les actions suivantes :

La certification ISO 14001

Les centres EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE ont obtenu la certification ISO 14001 « environnement » en décembre 2003.

Cette certification a permis de valider les procédures qualité concernant la gestion des déchets dans le cadre :

- Des activités techniques
- Des activités du garage
- La gestion du parc automobile
- La gestion des transformateurs
- La gestion des produits chimiques
- Le recyclage des supports béton et l'élimination des supports bois

Participation au financement des travaux d'intégration des réseaux (Art 8)

Pour l'année 2003, la contribution du Centre EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE au financement de travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante (ou des communes) avait été fixée ainsi :

PARTICIPATION EDF GDF SERVICES

Cette participation a fait l'objet des versements suivants :

COMMUNES	Intitulé de l'Affaire	Prévu	T.E. SIED	Participation EDF
HERICOURT (FCN)	mise en souterrain RBT rue Général de Gaulle 1er Tr	Art.8	N° 23 du 13/02/2003	41 742,60
LURE (FCN)	mise en souterrain RBT rue Jules Guesde	Art.8	N° 23 du 13/02/2003	41 136,07
LUXEUIL-LES-BAINS (FCN)	mise en souterrain RBT rue St Colomban	Art.8	N° 23 du 13/02/2003	9 600,00
			sous-total	92 478,67
ARC-LES-GRAY (FCS)	mise en souterrain RBT	Art.8	N° 23 du 13/02/2003	2 880,00
GRAY-LA-VILLE (FCS)	mise en souterrain RBT	Art.8	N° 23 du 13/02/2003	17 600,00
				112 958,67
	Remboursement SIED 70 à EDF FCN			-7 316,67
			sous-total	105 642,00
HERICOURT (FCN)	mise en souterrain RBT rue Général de Gaulle 1er Tr	Art.8	N° 248 du 23/06/2003	263,65
Participation Article 8 -	Exercice 2003 - SIED 70 Département de Haute Saône		TOTAL	105 905,65

Les travaux

Travaux réalisés en 2003

En ce qui concerne les travaux, l'activité du concessionnaire en 2003 a été marquée par :

LIBELLE	COMMUNE
Déplacement H61 LA Cray (aer 60m)	AUXON
Tarif jaune Eurovia	BOUGNON
Remplacement Cabine Haute Communal par PSSA	BOUHANS-LES-MONTBOZON
Remplacement dérivation Miserey (1100m aer)	COLOMBOTTE
Alimentation Tarif Vert intermarché (100m)	CORBENAY
Remplacement BTA nu par torsadé (900m)	CORRAVILLERS
Alimentation Tarif Jaune société DLP	CORRAVILLERS
Alimentation Lot 45 p rue Victor Hugo03201	ECHENOZ-LA-MELINE
Extension BT + branchement GAZ (YILMAZ 40m)	ECHENOZ-LA-MELINE
Extension Lotissement Antoinette Avenue Pasteur	ECHENOZ-LA-MELINE
Liais HTA Souterrain Craies comm(700m)	ECHENOZ-LA-MELINE
Souterrain HTA Zone Boisée Les Fouillies (900m)	ESBOZ BREST
Alimentation Tarif Jaune GAEC FIGARD (D376)	FERRIERE-LES-SCEY
Déplacement HTA pour lotissement Planchettes	FONTAINE-LES-LUXEUIL
Suppres tarif SA Grandjean	FONTAINE-LES-LUXEUIL
Alimentation Alimentation Tarif Jaune Communauté de Communes	FONTENOIS-LA-VILLE
Alimentation Tarif Jaune Mairie Salle des fêtes	FRAHIER-CHATEBIER
Remplacement Cabine Haute Communal (st 500m+aer)	FRANCHEVELLE
Extension BTA Télécom rue Stade (170m)	FROIDECONCHE
Extension Lotissement Bois de Laleau	FROIDECONCHE
Déplacement BTA SCI Camille	FROIDECONCHE
Déplacement HTA TV Haut Bois Saônois	FROIDECONCHE
Extension BTA autoprod, (Souterrain115,aérien 75m)	FROTEY-LES-VESOUL

Souterrain HTA Zone Boisée cités, Chaseau(1500m)	HAUT DU THEM
Remplacement cabine haute "Annegray"	LA VOIVRE
Dédoulement départ Luxeuil (Souterrain)	LURE
Extension BTA Orange rue tilleuls (50m)	LURE
Renforcement BTA p Eaux Vives(aérien 230m)	LURE
Alimentation HTA/BT ex bat Bertrand Faure	LURE
Branchement 4TB hôtel d'entreprises	LURE
LIBELLE	COMMUNE
Déplacement HTA pour lotissement bd Résistance	LURE
Dépose Alimentation HTA TV Tissage	LURE
Extension BTA rue des Cloies (145m)	LURE
Extension BTA ZI Guillaume Hory (115m)	LUXEUIL
Extension Lotissement Champ aux Lievres	LUXEUIL
Suppression tarif France Télécom	LUXEUIL
Pose IACM suite liaison Andornay	LYOFFANS
Remplacement cabine haute "Communal"	MAILLERONCOURT
Mise en conformité HTA hangar Mr Huraux	MAILLERONCOURT
Mise en conformité BTA pour construction	MOIMAY
Remplacement cabine haute "Abbaye"	NEUVILLE-LES-LA-CHARITE
Alimentation tarif vert Fer et Métaux(50m)	
Déplacement HTA TV Succursale Peugeot	NOIDANS-LES-VESOUL
Souterrain HTA P Bas PMines (03389)	PLANCHER-LES-MINES
Remplacement Cellules 3D BOURBET	PLANCHER-LES-MINES
Alimentation Tarif jaune Burdet	PORT SUR SAÔNE
Remplacement HTA aérien par Souterrain (2X550m)	PUSY
Extension BTA rue de la Houillere (100m)	RONCHAMP
Renforcement BTA poste Mourrière	RONCHAMP
Renforcement BTA poste Stand (aer 350m)	RONCHAMP
Renforcement BTA création poste Caney200m	RONCHAMP
Tarif jaune Treff Marché	RONCHAMP
Zone artisanale et commerciale	RONCHAMP
Renforcement BTA poste HLM (aer 380m)	RONCHAMP
Renforcement BTA poste Tête Semée(aer)	ROYE
Création poste et Rf BT 3D oz(st et aer)	ROYE
Création PSSA Reculé (50m)	ROYE
Renforcement BTA poste Thuyas(aer 490m)	ROYE
Bouclage HTA Roye Frotey (1400m)	ROYE
Extension BTA Lot Les Grands Champs	SAINT-SAUVEUR
Déplacement Grille FC le Village	SAINT-VALBERT
Souterrain HTA vers scieries Devaux (700m)	SCEY-SUR-SAÔNE

ADEL HTA servance Beulotte	SERVANCE
Suppression tarif PYLE METAL	SERVANCE
Extension Lotissement rue curtille (Château)	SAINT-LOUP-SUR-DEMOUSE
Tarif Jaune SARL GEHANT	SAINTE-MARIE-EN-CHANOIS
Réfection HTA Lefranoi Amon	VILLERS-SUR-PORT
Renouvellement BTA poste Gare (aer250m)	VILLERSEXEL

En 2003 les travaux réalisés sous maîtrise d'ouvrage EDF se caractérisent de la manière suivante :

**LONGUEURS D'OUVRAGES
MISES EN SERVICE (en m)**

	HTA en m			BT en m		
	2003	2002	Variation	2003	2002	Variation
Longueur aérien nu M.E.S.	2 520,00	1 986,00	+ 26,89 %	0,00	0,00	ind.
Longueur souterrain M.E.S.	47 111,00	37 175,00	+ 26,73 %	3 942,00	6 244,00	-36,87 %
Longueur torsadé M.E.S.	0,00	0,00	ind.	6 325,00	2 404,00	+ 163,10 %
dont :						
Longueur extension M.E.S.	505,00	1 282,00	-60,61 %	2 972,00	3 363,00	-11,63 %
Longueur renouvellement M.E.S.	49 126,00	37 879,00	+ 29,69 %	7 295,00	5 285,00	+ 38,03 %
Dépenses extension M.E.S.	38 447,17	85 702,05	-55,14 %	156 821,25	178 081,83	-11,94 %
Dépenses renouvellement M.E.S.	967 257,31	1 700 900,93	-43,13 %	224 102,73	217 664,68	+ 2,96 %

En 2003, 47,1 km de lignes HTA souterraines ont été mises en service sur le territoire de la concession soit 84,2 km sur les deux dernières années. Cela démontre l'effort constant d'EDF à appliquer une politique environnementale dans la construction des réseaux.

BRANCHEMENTS ET DERIVATIONS REALISES
(EN NOMBRE)

	2003	2002	Variation
Branchements sur neuf	664	553	+ 20,07 %
Branchements autres	111	116	-4,31 %
Branchements abandonnés	1 002	870	+ 15,17 %

Coordination et programmation

L'ensemble des acteurs territoriaux s'accorde à vouloir réduire les nuisances causées au paysage et à la vie quotidienne des habitants par les travaux de voirie. Cette préoccupation passe notamment par une meilleure coordination des travaux et par une meilleure programmation.

En terme de coordination, l'année 2003 a été marquée par :

- Un échange des pré-programmes travaux avec toutes les communes et les syndicats concernés,
- Un interlocuteur désigné pour renseigner les maires et coordonner les travaux des entreprises,
- La coordination des travaux avec la Direction Départementale de l'Équipement de Haute-Saône et les différents maîtres d'ouvrages de la voie publique,
- La coordination des travaux avec l'autorité concédante.

Actions principales réalisées dans le département :

- 29 communes concernées.
- 34 chantiers réalisés en concertation.
- 11 rencontres avec le maire ou le responsable technique de la commune.

Prévisions de travaux 2004

La performance technique et environnementale ainsi que l'extension du réseau attendue par l'autorité concédante impliquent une programmation pluriannuelle des travaux.

Pour l'année 2004, EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE prévoit un certain nombre d'actions dans le cadre d'une concertation avec l'autorité concédante.

Nature et Lieu des Travaux - FRANCHE-COMTE NORD
Renouvellement liaison GAUSSIN - BOURANGLE à HERICOURT
Remplacement cellules poste ETANG DE LA POCHE à LUXEUIL
Renouvellement poste BOIS CHANET à CORBENAY
Implantation IACM 100 A à ANDELNANS
Pose M2S à FOUGEROLLES
Remplacement IACM L800 par M2S à CHAGEY
Remplacement IACM G533 par M2S à LINEXERT
Remplacement IACM G323 par M2S à LE HAUT DU THEM
Fin création départ CHATELAINE de CONFLANS
Zone Boisée/LP/LA CHAUDEAU à AILLEVILLERS + 1Cabine Haute
Renouvellement BT HS poste LES GENETRES à LA MONTAGNE
D/Delta U poste FONTAINE à MONTANCY
R/Delta U poste BOIS LALLEAU à FROIDECONCHE
R/Delta U poste PORT à PORT SUR SAONE
R/Delta U poste LES VIGNES à HERICOURT
Zone Boisée/Remplacement Cabine Haute MAGNY à VILLERSEXEL
Bouclage QUERS - CITERS
Télécommande poste LA CORNE ou ST HUBERT à NOIDANS LES VESOUL
Poste LES PINS à ECHENOZ LA MELINE
Télécommande poste LE LAC à VAIVRE et MONTOILLE
AC3T à CHARMOILLE
Bouclage LE RHIEN - STAND à RONCHAMP en souterrain
Création nouveau départ de GIROMAGNY pour reprendre une partie du départ PLANCHER BAS de RONCHAMP
Zone Boisée/LP/BELONCHAMP - FRESSE

Bouclage ROCHERET - LE PRIAUX à MELISEY
Zone Boisée/LP/Dérivation SOUS CHARMONT - U626 à BRETONVILLERS
Nouveaux départs vers DEMANGEVELLE et CORRE
Déplacement IAT B710 à AILLEVILLERS
Bouclage MAGNY - CHAMP DE FOIRE à VILLERSEXEL

Nature et Lieu des Travaux – FRANCHE-COMTE NORD
Zone Boisée/LP/ST SAUVEUR - AILLONCOURT
Zone Boisée/LP/NOROY LE BOURG - COULERY
Zone Boisée/LP/Départ ST VALBERT
D/Delta U poste VARENNES à PORT/SAONE
Remplacement CH ESBOZ à ESBOZ BREST
Poste Cabine Haute COURTELEVANT VILLAGE (Télécommande)
Zone Boisée/LP/3 départs de FOUGEROLLES
Pose AC3T vers IACM L115 à ROYE

Nature et Lieu des Travaux FRANCHE-COMTE SUD
Reconstruction dérivation BATIES VILLAGE – LES BATIES

La sécurité des tiers

L'exercice du métier de concessionnaire implique une vigilance soutenue et permanente en matière de sécurité du public, des partenaires associés et des agents EDF GDF.

En 2003, cette vigilance s'est traduite par le respect de la Charte de Bon Comportement signée en 2002 avec les entreprises de travaux publics, EDF, Gaz de France, RTE, gestionnaire du réseau de transport, France Télécom et la Société du PIPE LINE sud européen.

BILAN DES ACCIDENTS 2003

EDF GDF FRANCHE-COMTE NORD MAILLE CONCESSION	NB. D'ACCIDENTS 2003	NB. D'ACCIDENTS 2002
Accidents dans le cadre de travaux sous maîtrise d'œuvre EDF, ou dans le cadre de l'exploitation du réseau	4	-
Autres accidents	3	-

EDF GDF FRANCHE-COMTE SUD MAILLE CONCESSION	NB. D'ACCIDENTS 2003	NB. D'ACCIDENTS 2002
Accidents dans le cadre de travaux sous maîtrise d'œuvre EDF, ou dans le cadre de l'exploitation du réseau	0	-
Autres accidents	0	-

NB : en 2002 le nombre d'accidents correspondait à la maille centre.

Situation des dommages causés aux tiers

La situation des dossiers contentieux en règlements amiables se présente ainsi sur le Département de la Concession :

DOSSIERS DE CONTENTIEUX EN REGLEMENT AMIABLE

DEPARTEMENT DE LA HAUTE-SAÔNE FRANCHE-COMTE NORD	Nombre de dossiers		
Causes d'ouverture de dossier	2003	2002	variation
INTERRUPTION DE FOURNITURE	5		
RUPTURE DU NEUTRE	22		
DEFAILLANCE MATERIEL EDF	8		
HAUSSE DE TENSION	1		
CREUX DE TENSION OU MICRO- COUPURES	7		
TIERS EN CAUSE	3		
MONTEE EN POTENTIELDES TERRES	3		
EVENEMENTS NATURELS	3		
AUTRES	3		
DONT CLASSES SANS SUITE	2		
TOTAL	55	53	+ 3,77 %

Le nombre de dossiers par cause en 2002 n'apparaît pas, le libellé des causes ayant changé suite à l'utilisation en 2003 d'un nouveau logiciel d'aide à la gestion des sinistres.

DEPARTEMENT DE LA HAUTE-SAÔNE FRANCHE-COMTE SUD	NOMBRE DE DOSSIERS		
Causes d'ouverture de dossier	2003	2002	variation
Tension non conforme	1		
Dommages causés par les agents EDF ou les installations EDF	8		
Distributions perturbées	0		
Dommages causés par des tiers	0		

Coupures	0		
Incendies	0		
Phénomènes climatiques	0		
Classés sans suite	0		
Total	9	12	- 25 %

Le nombre de dossiers par cause en 2002 n'apparaît pas, le libellé des causes ayant changé suite à l'utilisation en 2003 d'un nouveau logiciel d'aide à la gestion des sinistres.

LA QUALITE DE SERVICE au quotidien



- La qualité de l'électricité distribuée
- Critères de qualité du produit électricité

La qualité de l'électricité distribuée

En terme de qualité du service, l'année 2003 d'exercice de l'activité concessionnaire a été marquée par :

- La poursuite de la reconstruction des réseaux suite à la tempête de 1999 avec en priorité, l'enfouissement des lignes principales HTA en zone boisée,
- La création de deux nouveaux départs 20kV du Poste source de Conflans-Sur-Lanterne,
- L'engagement du programme MALTEN qui consiste à changer le régime du neutre des Postes sources pour éviter les élévations de potentiel en cas d'incident. Ce programme permet également de diminuer le nombre de coupures brèves, très brèves, et définitives,
- La poursuite du programme de pose d'organes de coupures afin de réduire la durée d'interruption de fourniture lors d'incidents sur les réseaux HTA,
- Un programme d'élagage des réseaux HTA.

Pour la Haute-Saône : 13 départs HTA soit 349 km de lignes élaguées.

Elagage sur investissement pour élargissement en zone boisée.

Elagage du réseau BT suite aux dégâts causés par la tempête de neige en février 2003 sur 5 communes du massif Vosgien.

L'appréciation de la qualité du produit électricité prend en compte les éléments suivants :

- les incidents majeurs qui ont affecté la qualité du produit,
- les principales actions mises en œuvre dans l'année pour améliorer la qualité du produit,
- l'évolution des indicateurs permettant d'évaluer la qualité du produit.

Les incidents majeurs

L'année 2003 a été fortement perturbée par plusieurs événements climatiques :

- une tempête au mois de janvier,
- de la neige collante au mois de février,
- l'effet de la canicule de juin à septembre provoquant un nombre important de défauts sur les câbles souterrains.

Les coupures d'électricité

UE.LIBELLE	DATE	DUREE	POSTE SOURCE	NOM DU DEPART	COMMENTAIRE
EXPL ELEC VESOUL	01/01/03	1:40:00	RONCHAMP	PLANCHER BAS	incidents HTA avec siège sur réseau BT: malveillance ou chasse
EXPL ELEC VESOUL	02/01/03	9:17:00	PUSY	COULEVON	poste HTA/BT: partie HTA : effort anormal par très forte tempête de vent ou de pluie
EXPL ELEC VESOUL	02/01/03	8:01:00	ABBENANS	ESPRELS	ligne aérienne: attache : effort anormal par très forte tempête de vent ou de pluie
EXPL ELEC VESOUL	02/01/03	3:23:00	ABBENANS	FALLON	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée: autres:effort anormal par très forte tempête de vent ou de pluie
EXPL ELEC VESOUL	02/01/03	2:09:00	FOUGEROLLES	LA MONTAGNE	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée: autres:effort anormal par très forte tempête de vent ou de pluie
EXPL ELEC VESOUL	02/01/03	16:00:00	ABBENANS	VILLERSEXEL	poste HTA/BT: partie HTA:effort anormal par très forte tempête de vent ou de pluie
EXPL ELEC VESOUL	02/01/03	4:42:00	RONCHAMP	BARTHELEMY	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée: autres:effort anormal par très forte tempête de vent ou de pluie
EXPL ELEC VESOUL	02/01/03	3:30:00	RONCHAMP	PLANCHER BAS	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée: autres:effort anormal par très forte tempête de vent ou de pluie

UE.LIBELLE	DATE	DUREE	POSTE SOURCE	NOM DU DEPART	COMMENTAIRE
EXPL ELEC VESOUL	02/01/ 03	0:50:00	RONCHAMP	ST SULPICE	ligne aérienne, IACM :cause inconnue, par grand vent avec ou sans pluie
EXPL ELEC VESOUL	03/01/03	1:59:00	ABBENANS	FALLON	pas de dégât, éliminé avec manœuvres, cause inconnue, par grand vent avec ou sans pluie
EXPL ELEC VESOUL	03/01/03	1:00:00	LURE	GOUHENANS	ligne aérienne, raccord, pont, bretelle:effort anormal par très forte tempête de vent ou de pluie
EXPL ELEC VESOUL	04/01/03	2:00:00	CONFLANS	BETONCOURT	ligne aérienne, IACM, oiseaux
EXPL ELEC VESOUL	15/01/03	1:05:00	CONFLANS	FAVERNEY	incidents HTA avec siège sur réseau BT, défaillance de matériel, autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	28/01/03	1:49:00	RONCHAMP	BARTHELEMY	ligne aérienne, raccord, pont, bretelle,cause inconnue, par grand vent avec ou sans pluie
EXPL ELEC VESOUL	30/01/03	7:57:00	FOUGEROLLES	LA MONTAGNE	incidents HTA avec siège sur réseau BT : effort anormal par tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	30/01/03	5:18:00	RONCHAMP	BARTHELEMY	ligne aérienne : conducteurs nus rompus en pleine portée, autres, effort anormal par tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	30/01/03	5:39:00	LUXEUIL	FAUCOGNEY	ligne aérienne : conducteurs emmêlés, effort anormal par tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	30/01/03	19:37:00	LE THILLOT	MELISEY	ligne aérienne : conducteurs nus rompus en pleine portée, autres : effort anormal par tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	03/02/03	10:14:00	RONCHAMP	BARTHELEMY	ligne aérienne, isolateur, cause inconnue, par neige ou givre
EXPL ELEC VESOUL	04/02/03	15:14:00	LE THILLOT	MELISEY	ligne aérienne, conducteurs nus rompus en pleine portée, autres : effort anormal par tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	04/02/03	17:54:00	RONCHAMP	PLANCHER BAS	ligne aérienne, conducteurs nus rompus en pleine portée, autres: effort anormal par

					tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	05/02/03	12:00:00	LE THILLOT	MELISEY	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée, autres : effort anormal par tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	05/02/03	8:22:00	LE THILLOT	MELISEY	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée: autres: effort anormal par tempête de neige ou de givre

UE.LIBELLE	DATE	DUREE	POSTE SOURCE	NOM DU DEPART	COMMENTAIRE
EXPL ELEC VESOUL	05/02/03	19:27:00	RONCHAMP	BARTHELEMY	ligne aérienne : conducteurs nus rompus en pleine portée, autres:effort anormal par tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	05/02/03	0:52:00	LE THILLOT	MELISEY	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, effort anormal par tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	07/02/03	7:34:00	LE THILLOT	MELISEY	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée, autres:cause inconnue: par neige ou givre
EXPL ELEC VESOUL	07/02/03	14:40:00	LE THILLOT	MELISEY	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée, autres :cause inconnue: par neige ou givre
EXPL ELEC VESOUL	08/02/03	3:38:00	RONCHAMP	PLANCHER BAS	pas de dégât, éliminé avec manœuvres, cause inconnue: par neige ou givre
EXPL ELEC VESOUL	09/02/03	4:56:00	RONCHAMP	PLANCHER BAS	ligne aérienne: attache:cause inconnue, par circonstances atmosphériques normales
EXPL ELEC VESOUL	12/02/03	0:45:00	LUXEUIL	FAUCOGNEY	incidents HTA avec siège sur réseau BT: défaillance de matériel, autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	18/02/03	2:10:00	FOUGEROLLES	ST LOUP	pas de dégât: éliminé avec manœuvres , défaillance de matériel, autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	18/02/03	5:10:00	FOUGEROLLES	LA MONTAGNE	poste HTA/BT: transformateur:défaillance de matériel : défaillance protection
EXPL ELEC VESOUL	27/02/03	4:40:00	FOUGEROLLES	LA LONGINE	poste HTA/BT: transformateur:cause inconnue, par circonstances atmosphériques normales
EXPL ELEC VESOUL	04/03/03	2:26:00	FOUGEROLLES	LA MONTAGNE	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée, autres:travaux d'abattage
EXPL ELEC VESOUL	08/03/03	1:03:00	LURE	FROIDETERRE	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, cause inconnue par circonstances atmosphériques normales
EXPL ELEC VESOUL	12/03/03	3:45:00	LE THILLOT	MELISEY	ligne aérienne: conducteurs emmêlés , travaux d'abattage

EXPL ELEC VESOUL	31/03/03	0:42:00	CONFLANS	ST REMY	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, cause inconnue: par circonstances atmosphériques normales
EXPL ELEC VESOUL	06/04/03	1:00:00	PUSY	COLOMBE/VES.	poste HTA/BT: transformateur:défaillance de matériel, autre défaillance

UE.LIBELLE	DATE	DUREE	POSTE SOURCE	NOM DU DEPART	COMMENTAIRE
EXPL ELEC VESOUL	07/04/03	1:37:00	VESOUL	Z I.1	canalisation souterraine HTA ou BT: câble,autres travaux de tiers: en cours
EXPL ELEC VESOUL	13/04/03	3:05:00	RONCHAMP	BARTHELEMY	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée, autres: élagage insuffisant
EXPL ELEC VESOUL	28/04/03	0:22:00	VESOUL	TOUR	canalisation souterraine HTA ou BT: boîte de jonction, cause non recherchée (réseau souterrain seulement)
EXPL ELEC VESOUL	30/04/03	1:35:00	ABBENANS	VILLERSEXEL	pas de dégât: éliminé avec manœuvres : projection de branches par vent
EXPL ELEC VESOUL	21/05/03	5:32:00	LURE	LUXEUIL	canalisation souterraine HTA ou BT: boîte d'extrémité, défaillance de matériel, autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	29/05/03	2:40:00	FOUGEROLLES	LA LONGINE	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, cause inconnue: par orage
EXPL ELEC VESOUL	29/05/03	2:44:00	LUXEUIL	FAUCOGNEY	ligne aérienne: isolateur, coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	29/05/03	0:11:00	FOUGEROLLES	LA LONGINE	pas de dégât: éliminé sans manœuvres, cause inconnue: par orage
EXPL ELEC VESOUL	02/06/03	1:30:00	PUSY	COLOMBE/VES.	incidents HTA avec siège sur réseau BT, cause inconnue: par orage
EXPL ELEC VESOUL	17/06/03	0:11:00	FOUGEROLLES	LA LONGINE	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, défaillance de matériel, défaillance protection
EXPL ELEC VESOUL	17/06/03	0:58:00	LUXEUIL	MADELEINE	canalisation souterraine HTA ou BT: câble, défaillance de matériel, autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	20/06/03	1:34:00	FOUGEROLLES	LA LONGINE	poste HTA/BT: partie HTA : coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	22/06/03	0:20:00	VESOUL	PEUGEOT NORD	pas de dégât: éliminé avec manoeuvres:installation de clients HTA (y compris DNN et CD)
EXPL ELEC VESOUL	26/06/03	0:11:00	VESOUL	Z I.1	pas de dégât: éliminé avec manoeuvres:fausse manoeuvre

EXPL ELEC VESOUL	08/07/03	0:10:00	CONFLANS	BETONCOURT	pas de dégât: éliminé sans manœuvres, fausse manoeuvre
EXPL ELEC VESOUL	25/07/03	0:07:00	RONCHAMP	ST SULPICE	canalisation souterraine HTA ou BT: boite de jonction:défaillance de matériel: défaut tirage, montage
EXPL ELEC VESOUL	28/07/03	0:56:00	LA DANCE	SCEY / SAONE	canalisation souterraine HTA ou BT: câble:autres travaux de tiers, en cours

UE.LIBELLE	DATE	DUREE	POSTE SOURCE	NOM DU DEPART	COMMENTAIRE
EXPL ELEC VESOUL	07/08/03	0:20:00	VESOUL	Z I.1	pas de dégât: éliminé avec manœuvres:oiseaux
EXPL ELEC VESOUL	08/08/03	0:20:00	LA DANCE	SCEY / SAONE	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, malveillance ou chasse
EXPL ELEC VESOUL	10/08/03	2:30:00	FOUGEROLLES	BOULIGNEY	poste HTA/BT: partie HTA:cause inconnue: par circonstances atmosphériques normales
EXPL ELEC VESOUL	11/08/03	0:26:00	VESOUL	ABATTOIRS	canalisation souterraine HTA ou BT: boîte de jonction:défaillance de matériel, erreur de conception
EXPL ELEC VESOUL	12/08/03	0:37:00	FOUGEROLLES	BOULIGNEY	poste HTA/BT: transformateur, défaillance de matériel, autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	17/08/03	3:14:00	CONFLANS	BEUCHOT	poste HTA/BT: partie BT:coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	17/08/03	0:03:00	VESOUL	MURGER	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, défaillance de matériel: défaillance protection
EXPL ELEC VESOUL	17/08/03	7:19:00	CONFLANS	MELINCOURT	ligne aérienne: support : cause inconnue, par orage
EXPL ELEC VESOUL	17/08/03	1:37:00	RONCHAMP	BARTHELEMY	ligne aérienne: conducteurs emmêlés, élagage insuffisant
EXPL ELEC VESOUL	17/08/03	5:55:00	LUXEUIL	FAUCOGNEY	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, élagage insuffisant
EXPL ELEC VESOUL	23/08/03	0:22:00	PUSY	COULEVON	poste source THT ou HT ou RAMT: autre installation HTA ou BT, cause inconnue: par circonstances atmosphériques normales
EXPL ELEC VESOUL	23/08/03	3:24:00	PUSY	COLOMBE/VES.	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, cause inconnue: par circonstances atmosphériques normales
EXPL ELEC VESOUL	28/08/03	3:14:00	CONFLANS	VELORCEY	pas de dégât: éliminé avec manœuvres, projection de branches par vent
EXPL ELEC VESOUL	28/08/03	5:28:00	LURE	FROIDETERRE	ligne aérienne: IACM, coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	28/08/03	0:56:00	LURE	GOUHENANS	poste HTA/BT: partie HTA coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	28/08/03	0:06:00	LURE	RESOGIL	poste HTA/BT: partie HTA coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	29/08/03	0:55:00	LUXEUIL	MADELEINE	canalisation souterraine HTA ou BT: boîte de jonction, cause non recherchée (réseau souterrain seulement)
EXPL ELEC VESOUL	29/08/03	4:07:00	LURE	FROIDETERRE	poste HTA/BT transformateur : coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	29/08/03	5:04:00	RONCHAMP	PLANCHER BAS	poste HTA/BT transformateur : coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	29/08/03	2:12:00	RONCHAMP	PLANCHER BAS	liaison aéro-souterraine: câble : coup de foudre

UE.LIBELLE	DATE	DUREE	POSTE SOURCE	NOM DU DEPART	COMMENTAIRE
EXPL ELEC VESOUL	04/09/03	0:53:00	LUXEUIL	MADELEINE	canalisation souterraine HTA ou BT: boîte de jonction:défaillance de matériel: autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	02/10/03	3:30:00	LA DANCE	3D	ligne aérienne: isolateur:coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	03/10/03	0:05:00	VESOUL	Z I.1	pas de dégât: éliminé avec manoeuvres:cause inconnue: par orage
EXPL ELEC VESOUL	03/10/03	4:04:00	CONFLANS	VELORCEY	canalisation souterraine HTA ou BT: boîte d'extrémité:coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	03/10/03	4:09:00	FOUGEROLLES	LA LONGINE	canalisation souterraine HTA ou BT: câble: coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	03/10/03	5:21:00	LURE	GOUHENANS	ligne aérienne isolateur : coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	03/10/03	4:35:00	RONCHAMP	BARTHELEMY	poste HTA/BT: transformateur : coup de foudre
EXPL ELEC VESOUL	27/10/03	0:10:00	LURE	FROIDETERRE	pas de dégât: éliminé avec manoeuvres:cause inconnue: par circonstances atmosphériques normales
EXPL ELEC VESOUL	02/11/03	3:13:00	ABBENANS	ESPRELS	ligne aérienne: parafoudres – éclateurs,défaillance de matériel: défaillance protection
EXPL ELEC VESOUL	07/11/03	2:45:00	LA DANCE	SCEY / SAONE	poste HTA/BT: partie HTA:installation de clients HTA (y compris DNN et CD)
EXPL ELEC VESOUL	27/11/03	3:05:00	CONFLANS	VELORCEY	ligne aérienne: support, chute d'arbre par tempête
EXPL ELEC VESOUL	03/12/03	1:07:00	VESOUL	ABATTOIRS	canalisation souterraine HTA ou BT: boîte de jonction:cause non recherchée (réseau souterrain seulement)
EXPL ELEC VESOUL	11/12/03	4:12:00	LUXEUIL	ESBOZ	poste HTA/BT transformateur : défaillance de matériel, autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	13/12/03	3:48:00	VESOUL	DIDON	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée, autres: chute d'arbre par tempête
EXPL ELEC VESOUL	17/12/03	0:03:00	CONFLANS	DAMPIE	ligne aérienne: IACM, défaillance de matériel: autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	22/12/03	10:46:00	LE THILLOT	MELISEY	ligne aérienne: conducteurs nus rompus en pleine portée: autres:effort anormal par tempête de neige ou de givre
EXPL ELEC VESOUL	27/12/03	2:59:00	CONFLANS	BETONCOURT	ligne aérienne: parafoudres - éclateurs:défaillance de matériel, autre défaillance
EXPL ELEC VESOUL	28/12/03	2:08:00	ABBENANS	ESPRELS	ligne aérienne: parafoudres - éclateurs:défaillance de

					matériel: autre défaillance
--	--	--	--	--	-----------------------------

Date	Durée Totale (en mn)	Poste source	Nom du départ	Origine	Commentaire	Nbre Total de Tarifs Coupés
31/07/03 09:24	4	GRAY	ARISTIDE BRIAND	Poste Source	Déclenchement des protections	878
31/07/03 09:24	4	GRAY	VERGY	Poste Source	Déclenchement des protections	1423
31/07/03 09:24	3	GRAY	CASINO	Poste Source	Déclenchement des protections	2167
31/07/03 09:24	4	GRAY	ENGEL 1	Poste Source	Déclenchement des protections	1
31/07/03 09:24	4	GRAY	BOURGEON	Poste Source	Déclenchement des protections	1064

La durée des coupures indiquée dans les tableaux correspond au temps réel de coupure avant réalimentation (par le réseau ou par un groupe électrogène).

Critères de qualité du produit électricité

Clients mal alimentés

Maille concession	2003	2002	Variation
Nb de clients BT UT/UAdm entre 0 et 1%	1 156	933	+ 23,90 %
Nb de clients BT UT/UAdm entre 1 et 2 %	576	671	-14,16 %
Nb de clients BT UT/UAdm entre 2 et 3%	301	263	+ 14,45 %
Nb de clients BT UT/UAdm > 3%	386	332	+ 16,27 %
Nombre de clients mal alimentés	2 419	2 199	+ 10,00 %
Nombre total de clients BT	83 467	81 874	+ 1,95 %

Temps moyens total de coupure par client et par an toutes causes confondues sur l'ensemble de la concession.

EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE NORD		EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE SUD	
2003	2002	2003	2002
57.01	27.54	43.84	31.3

Nombre de clients BT ayant subi plus de 6 coupures sur incident réseau HTA sur l'ensemble de la concession.

EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE NORD		EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE SUD	
2003	2002	2003	2002
2757	0	0	0

Nombre de clients ayant eu des coupures de plus de 3 h sur incident réseau HTA sur l'ensemble de la concession.

EDF GDF SERVICES FRANCHE -COMTE NORD		EDF GDF SERVICES FRANCHE- COMTE SUD	
2003	2002	2003	2002
12 304	5 445	1 165	1 042

Nombre de coupures pour travaux HTA et BT et le critère Bt (en mn)

Agence d'exploitation	Coupures pour travaux		Critères BT en mn
	HTA	BT	
ANNEE 2002			
De Vesoul	3	4	0,97
ANNEE 2003			
De Vesoul	5	6	0.74

Agence d'exploitation	Coupures pour travaux		Critères BT en mn
	HTA	BT	
ANNEE 2002			
De Besançon	5	29	1,07
ANNEE 2003			
De Besançon	0	1	0,01

LE RAPPORT financier



• **Eléments financiers d'exploitation**

Éléments financiers d'exploitation

Dans le cadre du contrat de concession de distribution et en application de la loi du 8 avril 1946, votre syndicat, le Syndicat Intercommunal d'Electricité du Département de la Haute-Saône, qui regroupe 347 communes, représentant une population de 160 732 habitants et 83 436 clients, a confié à EDF la distribution d'électricité sur l'ensemble du territoire de la concession.

EDF tient une comptabilité nationale¹, en partie basée sur son organisation territoriale par centre de distribution. Par ailleurs, la loi du 10 février 2000 a imposé à EDF de réaliser une dissociation comptable pour l'activité d'acheminement.

En s'appuyant sur cette comptabilité dissociée, il est devenu possible de fournir des éléments financiers pour l'activité d'acheminement d'une concession. Ces éléments n'ont de sens que si cette concession atteint une dimension significative, comme celle du Syndicat Intercommunal d'Electricité du Département de la Haute-Saône.

Pour l'acheminement, il existe des tarifs nationaux, arrêtés par voie réglementaire, sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Avec ces tarifs, indépendants de la distance d'acheminement de l'énergie et de la situation géographique du point de livraison, EDF finance l'activité de distribution de l'électricité sur l'ensemble du territoire qu'elle dessert, lequel est, par ailleurs, organisé en concessions.

Les tarifs sont réputés calculés pour permettre à EDF de dégager un résultat positif pour l'ensemble de la distribution, c'est-à-dire pour les concessions considérées dans leur ensemble. Or, chacune d'entre elles a des caractéristiques propres (densité de clients, tissu industriel, géographie, zone climatique,...) qui ont une influence sur ses produits et ses charges.

Dans le tableau de la page suivante, apparaissent les termes « contribution d'équilibre » et « contribution à l'équilibre », respectivement en produit et en charge. Ils résultent de la démarche suivante : de façon conventionnelle, il a été recherché un résultat strictement équilibré entre produits et charges pour les concessions prises dans leur ensemble puis, sur la base de cet équilibre d'ensemble, la part qu'il est nécessaire d'affecter à chacune des concessions pour que ses produits et ses charges soient équilibrés.

La contribution d'équilibre (ou la contribution à l'équilibre) traduit la part que la concession devrait se voir affecter (ou retirer) pour être à l'équilibre quand ses caractéristiques propres ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation défavorable (ou favorable).

Le tableau qui figure à la page suivante rassemble ces éléments et fournit la totalité des produits et des charges d'acheminement de la concession.

¹ Le Conseil National de la Comptabilité a indiqué que, du fait de l'existence de tarifs fixés au plan national, le concessionnaire est dispensé de l'obligation d'établir un compte de résultat par concession (avis de conformité du 19/12/1984).

ELEMENTS FINANCIERS DE LA CONCESSION
ACHEMINEMENT D'ENERGIE

Produits*	2003 en k€	2003, en % des produits
Recettes	29 069	85
dont tarif vert (incluant les clients éligibles)	8 302	24
dont tarif jaune	1 794	5
dont tarif bleu	18 973	56
Tickets et Interventions clientèle	1 019	3
Autres produits	3 720	11
Contribution d'équilibre	368	1
Total des produits	34 177	100
Charges*		
Charges d'exploitation	13 138	38
dont charges de personnel	6 062	18
Accès réseau amont	10 200	30
Contribution au Facé	440	1
Contribution aux charges centrales EDF	676	2
Dotation aux amortissements	1 641	5
Dotation aux provisions	4 442	13
Redevance de concession (R1, R2)	802	2
Contribution à l'équilibre		
Total des charges	31 339	92
Total des produits – Total des charges	2 838	8

* Les produits et les charges sont affectés à la concession soit de manière directe s'il est possible de les identifier en tant que tels, soit en utilisant des clefs de répartition décrites ci-après (cf. dernière page du rapport financier), dans le cas contraire.

La différence entre les produits et les charges qui apparaît en bas de ce tableau représente, pour l'activité d'acheminement, la quote-part (répartie au nombre de kWh acheminés) du résultat d'EDF apportée par la concession.

En conséquence, quand les résultats nationaux d'EDF pour cette activité sont positifs, ils le sont pour toutes les concessions, et inversement.

Ce chiffre indique si le résultat national d'EDF pour cette activité est positif ou négatif, et informe sur le niveau de participation de la concession à ce résultat, après la prise en compte de la contribution d'équilibre ou de la contribution à l'équilibre de la concession.

Produits

Ils sont constitués des éléments suivants :

- ➔ **Recettes** : elles comportent toutes les recettes d'acheminement (clients aux tarifs régulés, clients éligibles, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive). Ces recettes sont détaillées par grandes catégories de clients,
- ➔ **Tickets et interventions clientèle** : ce sont les recettes des raccordements de clients (raccordements facturés au forfait et hors forfait) ainsi que celles des services et interventions facturables aux clients alimentés en basse et haute tension (HTA),
- ➔ **Autres produits** : ils comportent principalement les travaux à la demande de tiers, la production immobilisée et les reprises sur provisions,
- ➔ **Contribution d'équilibre** : part qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges pour un niveau de tarif équilibrant l'ensemble des charges des concessions. Il y a contribution d'équilibre quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation défavorable.

Charges

Elles comportent les éléments suivants :

- ➔ **Charges d'exploitation**, il s'agit :
 - des charges directes d'exploitation des réseaux de distribution publique (entretien, conduite, maintenance),
 - des charges résultant des activités à destination de la clientèle assurées par le distributeur (relève de compteurs et interventions techniques chez les clients),
 - des prestations des services mutualisés d'expertise et de logistique d'EDF GDF SERVICES,

- de 50% des charges de gestion clientèle, qui sont calculées à la maille de la concession et conformément à la dissociation comptable²,
 - de la quote-part des fonctions communes des Centres EDF GDF SERVICES, qui est calculée à la maille de la concession,
 - de la valorisation de l'énergie nécessaire à la compensation des pertes d'acheminement sur les réseaux de distribution publique,
 - des impôts, taxes et redevances autres que les termes R1 et R2 de la redevance de concession.
- **Charges de personnel** : elles comportent les salaires et traitements, les charges sociales, l'intéressement.
- **Accès réseau amont** : il comporte les charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport et le réseau d'alimentation générale (RAG), ainsi que la rémunération du gestionnaire du réseau de transport (RTE) pour la mise à la disposition du distributeur des postes de transformation à haute tension.
- **Contribution au Facé** : c'est la quote-part calculée pour la concession de la contribution d'EDF au Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification.
- **Contribution aux charges centrales d'EDF** : celles-ci comportent notamment la quote-part des charges centrales et des dépenses de recherche et développement.
- **Dotations aux amortissements** : il s'agit de la dotation annuelle aux amortissements des immobilisations des ouvrages de la concession.
- **Dotations aux provisions** : elles comportent les dotations annuelles aux provisions relatives au renouvellement des ouvrages de la concession.
- **Redevance de concession** : ce sont les termes R1 et R2 de la redevance de concession payée en 2003.
- **Contribution à l'équilibre** : part qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges pour un niveau de tarif équilibrant l'ensemble des charges des concessions. Il y a contribution à l'équilibre quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation favorable.

Calcul des éléments financiers

EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE NORD tient une comptabilité d'exploitation correspondant au périmètre géographique de ses activités. Toutefois, certaines activités mutualisées avec d'autres Centres EDF GDF SERVICES sont enregistrées à l'échelle du

² Dans la dissociation comptable, la CRE a considéré que les charges de gestion de la clientèle relevait pour moitié de l'activité d'acheminement et pour moitié de l'activité de fourniture.

territoire concerné. En outre, les opérations qui intéressent l'ensemble de l'activité de distribution publique sont comptabilisées directement au plan national. La plupart des produits et charges sont donc enregistrés à une maille plus étendue que celle de la concession.

La restitution d'éléments financiers d'exploitation à la maille de la concession impose donc de retraiter les comptes concernés. Leur répartition entre les différentes concessions se fonde sur les principes suivants :

- ➔ Les produits et les charges qui concernent directement et en totalité une commune ou une concession et sont comptabilisés selon l'un de ces périmètres géographiques sont affectés tels quels à la concession.
- ➔ Les autres produits et charges, qui sont comptabilisés à un périmètre plus étendu que celui de la concession, sont affectés à la concession selon les clés de répartition les plus appropriées, décrites dans le tableau ci-dessous.

MODALITES DE REPARTITION RETENUES

Intitulé	Maille de comptabilisation	Mode de répartition pour la concession
Recettes d'acheminement	EDF (niveau national)	Au prorata des kWh
Tickets et Interventions clientèle	Centre EDF GDF SERVICES	Au prorata du nombre de clients
Charges d'exploitation	Centre EDF GDF SERVICES ou EDF (niveau national)	Au prorata du nombre de clients
Charges de personnel	Centre EDF GDF SERVICES ou EDF (niveau national)	Au prorata du nombre de clients
Accès réseau amont	Centre EDF GDF SERVICES	Au prorata des kWh
Contribution au Facé	EDF (niveau national)	Selon la formule de calcul du Facé
Contribution aux charges centrales d'EDF	EDF (niveau national)	Au prorata du nombre de clients
Dotation aux amortissements	Centre EDF GDF SERVICES	Au prorata de la valeur nette comptable des ouvrages
Dotation aux provisions	Centre EDF GDF SERVICES	Au prorata de la valeur nette comptable des ouvrages

Redevance de concession	Concession	Affectation directe à la concession
-------------------------	------------	-------------------------------------

Immobilisations concédées

La valeur des actifs de la concession s'exprime par la valeur brute, la valeur nette (non amortie) des ouvrages de distribution publique concédés et en service, et par le montant des provisions constituées pour leur renouvellement.

Au 31 décembre 2003, ces données sont les suivantes :

TOTAL DES OUVRAGES CONCEDES POUR LA CONCESSION :

	2003 en k€
Valeur brute comptable	126 841
Valeur nette comptable	83 226
Provisions constituées	30 763

Les valeurs ci-dessus prennent en compte la totalité des ouvrages de distribution publique :

- Les ouvrages localisés, rattachés à leur commune de localisation, sont pris en compte pour la valeur inscrite dans la comptabilité. Ce sont les réseaux HTA et BT et les postes de distribution publique.
- Les branchements, comptages, et transformateurs sont enregistrés en masse financière dans la comptabilité, au périmètre du Centre. La part affectée à la concession est calculée au prorata du nombre de clients.

Ces montants prennent en compte les ouvrages mis en service et retirés dans l'année, ainsi que l'impact pour la concession de l'inventaire des immobilisations.

L'inventaire des immobilisations

Un inventaire des actifs de l'entreprise a été réalisé entre 2002 et 2003.

Cette opération, répond aux attentes formulées par les autorités concédantes. Elle facilitera la mise en œuvre de la loi du 10 février 2000 rendant indispensable la définition précise du périmètre des réseaux de transport et de distribution.

Cette opération d'envergure a nécessité la mobilisation de 250 personnes pendant 2 ans au sein d'EDF GDF SERVICES.

→ Méthode :

L'inventaire a couvert l'essentiel des immobilisations corporelles de l'entreprise soit 80% de la valeur nette totale.

Pour les réseaux de distribution l'inventaire a été réalisé par rapprochement des données comptables avec les fichiers représentatifs de la réalité physique préalablement audités. Les principaux points suivants ont été vérifiés :

- caractéristiques techniques des installations
- commune de localisation
- volumétrie
- date de mise en service
- régime juridique (domaine propre/domaine concédé)

→ Principes :

L'inventaire du réseau de distribution a été effectué selon les règles existantes de comptabilisation et de répartition entre domaine propre et domaine concédé.

L'opposabilité aux tiers de la démarche est garantie car :

- l'ensemble de la démarche s'est appuyée sur des processus industrialisés permettant d'assurer la traçabilité des opérations,
- la totalité du projet, depuis les phases de conception jusqu'à la comptabilisation, a été mise sous assurance qualité,
- cette opération a été entièrement contrôlée par les commissaires aux comptes, notamment par leurs audits sur le terrain.

Investissements

Répartition des investissements

En 2003, les travaux d'investissement financés par EDF se répartissent de la façon suivante :

MONTANT DES INVESTISSEMENTS (EN K€)

Réseau HTA	2003	2002	Variation en %
Extensions de réseau	38,447	85,702	-55,14%
Renouvellement de réseau	967,257	1 700,900	-43,13%
Réseau BT			
Extensions de réseau	156,821	178,081	-11,94%
Renouvellement de réseau	224,102	217,664	+2,96%

Flux financiers relatifs à la concession

Les flux financiers relatifs à la concession relèvent de l'article 4 et de l'article 8 du contrat de concession.

Ils se décomposent en :

- redevance de concession,
- redevance communale d'occupation du domaine public par les ouvrages de distribution,
- contribution annuelle aux financements de travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages de la concession.

MONTANTS VERSES

	2003 k€	2002 k€	variation
Redevance de concession R1	130,209	125,24	+ 3,97 %
Redevance de concession R2	671,763	435,38	+ 54,29 %
Redevance communale d'occupation du domaine public	40,98	27,56	+ 48,69 %
Redevance d'énergie réservée	0	0	-

Participation Article 8-1 " travaux environnement "	105,90	102,50	+ 3,31 %
--	--------	--------	----------

Nb : le montant de la redevance communale d'occupation du domaine public concerne les communes desservies par Franche-comté nord.

Redevance de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par les usagers au travers des recettes d'exploitation, et non par l'impôt :

- ➔ les frais entraînés pour l'autorité concédante, par l'exercice du pouvoir concédant. C'est le terme R1 de cette redevance, dit 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, aux règlements des litiges entre les usagers et le concessionnaire.
- ➔ une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé. C'est le terme R2, dit "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 paramètres qui interviennent dans leur calcul et qui ont évolué sont les suivants :

POUR R1

Paramètre	Unité	Au 31/12/2002
Population municipale urbaine desservie par EDF	CONCESSION	72 725
Population municipale rurale desservie par EDF	CONCESSION	87 726
Population municipale desservie par EDF	CONCESSION	160 451
Lg totale BT+HTA (RAG+DP) urbaine en km	CONCESSION	1 264,12
Lg totale BT+HTA (RAG+DP) rurale en km	CONCESSION	3 419,18

POUR R2

Paramètre	Unité	2003
Montant du terme A	CONCESSION	548 484,19
Montant du terme B	CONCESSION	868 971,67
Montant du terme E	CONCESSION	921 039,03
Taux d'Ing	CONCESSION	683,1

Autres contributions financières

A côté des flux financiers propres à la concession, le Centre EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE apporte plusieurs contributions financières à la vie du territoire de la concession.

Ces contributions recouvrent les différentes formes de fiscalité auxquelles est soumis le Centre mais aussi des contributions à la vie sociale, patrimoniale, sportive et culturelle.

ETAT DE CES CONTRIBUTIONS

Maille concession	2003 k€	2002 k€	Variation %
Taxe municipale reversée	892,71	946,42	- 5,67 %
Taxe départementale	1 141, 42	1 099,43	+ 3,8 %
Taxe professionnelle	72,58	136,7	- 46,9 %
Impôt foncier (bâti non bâti)	32,73	30,09	- 8,8 %
Fonds de Solidarité Energie (FCN + FCS)	55	55	0
Fonds sites	0	0	-

• **Votre Centre EDF GDF SERVICES**

• **Interlocuteurs des collectivités locales**

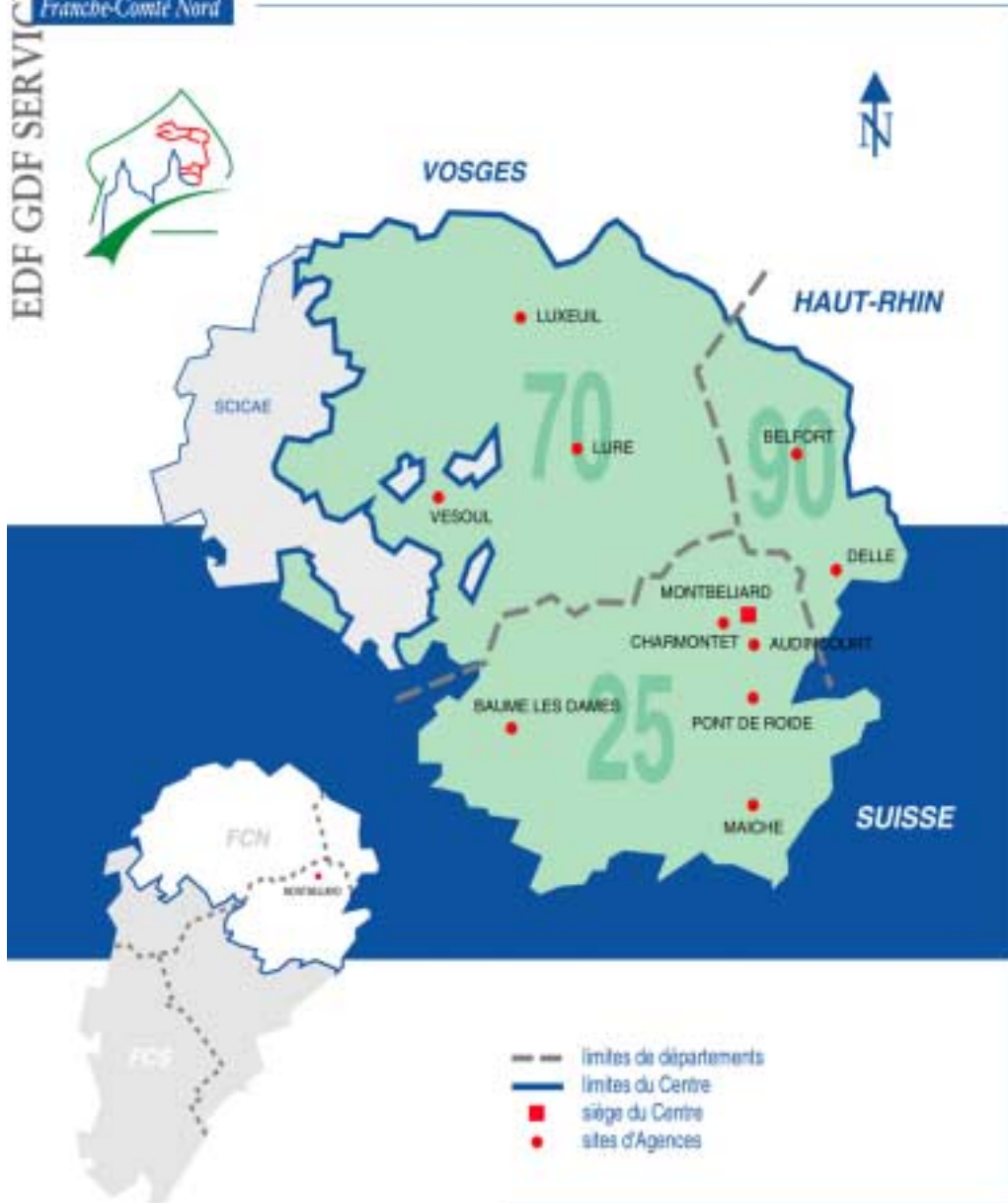
EDF GDF SERVICES FRANCHE COMTE NORD		
Adresse : Rue Jacques FOILLET BP 187- 25203 MONTBELIARD CEDEX		
Tél. : 03 81 90 61 00		
Fax : 03 81 90 63 60		
Nom / Fonction	Tél.	Fax
Monsieur Christian ARNAUD Directeur	03 81 90 61 04	03 81 90 63 60
Madame Marie-Claude BOEHLER Directeur adjoint	03 81 90 61 05	03 81 90 63 60
Monsieur Jean-marc BAIZE Responsable Collectivités locales	03 81 90 61 72	03 81 90 61 90
Monsieur Denis BARBAUX Responsable du suivi des concessions	03 81 90 63 83	03 81 90 62 70

EDF GDF SERVICES FRANCHE COMTE SUD		
Adresse : 57 rue Bersot – BP 1209 – 25004 BESANCON CEDEX		
Tél. : 03 81 83 84 85		
Fax : 03 81 83 80 05		
Nom / Fonction	Tél.	Fax
Monsieur Bruno CHEFSON Directeur	03 81 83 80 00	03 81 83 80 05
Monsieur François BLANQUET Directeur adjoint	03 81 83 80 01	03 81 83 80 01
Monsieur Thierry GAY Responsable Collectivités locales	03 81 83 84 03	03 81 83 83 05

EDF GDF SERVICES VOSGES		
Adresse : 46 Quai de dogneville – BP 7 – 88001 EPINAL CEDEX		
Tél. : 03 29 68 83 30		
Fax : 03 29 68 84 44		
Nom / Fonction	Tél.	Fax
Monsieur Xavier PERRET Directeur	03 29 68 82 01	03 29 34 30 87
Monsieur Hervé LAGUERCHE Délégué ressources	03 29 68 84 11	03 29 34 30 87

Monsieur Eric LEHOUELLEUR Délégué technique	03 29 68 82 07	03 29 34 30 87
--	----------------	----------------

Carte du Centre EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE NORD



Interlocuteurs des collectivités locales

Pour répondre à une demande de simplification des rapports entre les équipes municipales de chaque commune (notamment les maires des petites et moyennes communes) et EDF GDF SERVICES FRANCHE-COMTE, un réseau d'Interlocuteurs Privilégiés (IP) a été organisé. Chargé d'un ensemble de communes sur le territoire du Centre, chaque interlocuteur privilégié se propose d'être le contact entre le maire et les différents services d'EDF GDF SERVICES.

Toutes les communes de la concession ont un Interlocuteur Privilégié attribué.

EDF, UN CONCESSIONNAIRE EXEMPLAIRE DANS **un marché ouvert**



- **L'ouverture du marché de l'électricité**
 - L'éditorial du Président d'EDF
 - Le rendez-vous du 1^{er} juillet 2004
 - Ce qui change pour les collectivités locales
 - Repères pratiques et chronologiques
- **L'organisation du distributeur EDF**
- **Un accord sur la limite de propriété des réseaux**
- **La contribution aux charges de service public**
- **L'accès au réseau public de distribution**

L'ouverture du marché de l'électricité

Editorial du Président d'EDF

A partir du 1^{er} juillet 2004, l'ouverture du marché français de l'électricité à la concurrence franchit une nouvelle étape. Ce sont plus de deux millions de clients, entreprises, professionnels, collectivités locales, qui pourront alors faire le choix de leur fournisseur d'électricité. Cette mutation vous concerne donc directement en tant qu'élu local et responsable d'une collectivité. Pour ce qui concerne les clients domestiques, cette option leur sera offerte à partir du 1^{er} juillet 2007.

Aujourd'hui comme demain, nous continuerons à vous proposer, partout en France, une énergie propre et compétitive ainsi qu'une gamme de services adaptés à vos besoins.

L'action du Groupe EDF dans les territoires s'appuie sur une conviction essentielle : l'importance du lien de proximité que l'entreprise a su tisser avec vous, notamment grâce à son organisation territoriale et à la disponibilité de ses équipes. Il s'agit là d'un capital que nous devons continuer à faire fructifier. Ensemble, nous pourrons ainsi donner corps à vos projets d'aménagement territoriaux, axés notamment sur l'environnement, le développement de zones d'activités non polluantes, le travail de sécurisation des réseaux électriques, l'utilisation rationnelle des ressources locales et la solidarité.

En 2003, près de 400 débats ont été organisés dans l'ensemble des départements en partenariat avec l'Association des Maires de France et son réseau départemental. Ces rencontres nous ont permis d'échanger et de dialoguer sur la mise en œuvre du service public de l'électricité et sur l'évolution d'EDF dans un marché ouvert.



Parallèlement, avec la démarche « Territoires, proximité et solidarité », j'ai souhaité qu'une photographie de la présence de l'entreprise sur les territoires soit réalisée et qu'une concertation soit menée auprès des associations nationales d'élus locaux sur ce thème. A cette occasion, j'ai pu mesurer les atouts de l'entreprise en matière de proximité, de qualité de fourniture et de réactivité. Même si pour l'essentiel, ceux-ci semblent correspondre à vos attentes, vous avez néanmoins exprimé des questionnements à l'égard des conséquences de l'ouverture prochaine du marché de l'énergie. Ce document se veut une première réponse à vos interrogations.

En 2004, afin de mieux appréhender ensemble les défis liés à cette ouverture et l'organisation d'EDF demain, j'ai demandé à mes collaborateurs de poursuivre les débats et les échanges engagés sur vos territoires.

Nos ambitions se rejoignent : maintenir une relation de proximité et de partenariat durable en vous proposant d'être bien plus qu'un fournisseur d'électricité, à savoir l'entreprise de référence qui concilie performance économique et qualité du service public afin de continuer à vous accompagner dans tous vos projets.

François Rousely,

Président d'Electricité de France

LE RENDEZ-VOUS DU 1^{ER} JUILLET 2004

Questions Réponses

1 QUELS SONT LES CLIENTS CONCERNES PAR L'ECHEANCE DU 1^{ER} JUILLET 2004 ?

Le 1^{er} juillet 2004, les professionnels, petites et moyennes entreprises, artisans et commerçants ainsi que les collectivités territoriales ont à leur tour la possibilité de choisir librement leur fournisseur d'électricité.

Pour les ménages, rien ne change, ils continueront d'être approvisionnés par EDF et paieront leur consommation d'électricité sur la base de tarifs fixés par les pouvoirs publics. A noter que la directive européenne prévoit l'ouverture totale du marché de la fourniture d'électricité à l'échéance du 1^{er} juillet 2007, sous réserve des conclusions du bilan qui sera proposé au plus tard le 1^{er} janvier 2006 et qui mesurera l'efficacité des mesures entreprises.

2 QU'EST-CE QUI VA CHANGER POUR LES COLLECTIVITES TERRITORIALES OU LEURS GROUPEMENTS CONCERNANT LEUR PROPRE CONSOMMATION D'ELECTRICITE ?

Dorénavant, dans leurs contrats, seront distingués le prix de la fourniture et le coût d'acheminement. En contractualisant avec un fournisseur, deux possibilités seront offertes aux collectivités territoriales :

→ Si elles souhaitent un contrat unique, elles pourront, par souci de simplification, ne contractualiser qu'avec le ou les fournisseurs de leur choix, à charge pour celui-ci ou ceux-ci de souscrire le contrat d'acheminement auprès du gestionnaire du réseau de distribution.

→ Si elles souhaitent un contrat d'acheminement distinct du contrat de fourniture, elles signeront d'une part un contrat avec le gestionnaire du réseau de distribution et d'autre part, un ou plusieurs contrats de fourniture avec le ou les fournisseurs de leur choix.

3 QUELS SERONT LES INTERLOCUTEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES DEMAIN ?

Pour garantir à tous les fournisseurs d'énergie l'accès au réseau de distribution sans aucune discrimination, et conformément à ce que prévoient les directives européennes, EDF met en place un Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD), totalement distinct d'un point de vue financier et managérial des activités de commercialisation.

Afin de préserver la proximité à laquelle les élus sont attachés, le GRD d'EDF s'appuiera sur un Opérateur Commun à EDF et Gaz de France pour assurer l'exploitation et l'entretien des réseaux de distribution de gaz et d'électricité.

Tous les actes de la vie quotidienne du réseau (mises en service, raccordements, résiliations, informations des clients en cas de travaux ou

de coupures, maintenance, dépannage...) relèveront donc de la responsabilité de l'opérateur commun. Les interlocuteurs des services municipaux resteront ainsi ceux auxquels les collectivités sont habituées, quel que soit le fournisseur d'énergie qu'elles auront choisi. L'opérateur commun bénéficiera de l'appui et de l'expertise du GRD pour les questions relatives au domaine concessionnaire.

Concernant les offres de fourniture et les services, les collectivités territoriales s'adresseront aux fournisseurs de leur choix.

4 QU'EST-CE QUI VA CHANGER DANS LA RELATION CONCEDANT- CONCESSIONNAIRE ?

EDF demeure le concessionnaire des réseaux de distribution. La loi de février 2000 a confirmé le monopole d'EDF concessionnaire et des entreprises locales de distribution (ELD) pour la distribution publique d'électricité. La directive européenne du 26 juin 2003 ne remet pas en cause cette organisation.

Mais la complémentarité entre le GRD et l'opérateur commun permettra d'améliorer encore les compétences mises au service des contrats de concession par le concessionnaire.

Les dispositions des contrats de concession restent applicables, quel que soit le fournisseur d'énergie que choisira la collectivité pour ses propres besoins.

5 COMMENT GARANTIR LES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC DANS UN MARCHÉ OUVERT ?

« Entre l'entreprise monopolistique et le modèle ultralibéral d'Enron, dont on a vu la faillite, il y a nécessairement une alternative. A nous de créer cette entreprise 'modèle' qui conciliera intérêts commerciaux et service public, et notamment restera solidaire des plus démunis. » François Roussely – Vivre EDF, septembre 2002 « Consolider le service public » est l'une des orientations principales que l'entreprise a retenues dans son Plan d'Actions Industriel et Social 2003-2007.

Les missions de service public ont été garanties par la loi, à travers les principes de péréquation, de continuité du service, et d'adaptabilité qui constituent le « cœur de métier » d'EDF. A ces missions sont venus se greffer d'autres objectifs : des missions de solidarité sociale,

la protection de l'environnement, le soutien au développement des énergies renouvelables (éolien, solaire, etc.) et de la cogénération. Le financement de ces actions est assuré à travers les contributions de l'entreprise et les différents fonds mis en place par le législateur (Contribution au Service Public de l'Electricité, Fonds de péréquation...).

L'ouverture des marchés doit conduire les différents acteurs (en particulier les pouvoirs publics et les autorités de régulation) à clarifier le partage des missions de service public et le système de financement associé entre ce qui relèvera du secteur régulé d'une part et du secteur concurrentiel d'autre part.

6 QUE DEVIENT LA PEREQUATION TARIFAIRE ?

Abstraction faite des taxes, le prix de l'électricité est composé du prix de la fourniture d'électricité et de celui de son acheminement sur les réseaux de transport et de distribution.

S'agissant du coût de l'acheminement de l'électricité, le législateur a expressément veillé, dans la loi du 10 février 2000, à ce que les clients des régions les plus reculées payent le même prix d'utilisation des réseaux de transport ou de distribution que les clients des grands centres urbains ou ceux peu éloignés des sites de production d'électricité. C'est le principe de la tarification dite au « timbre-poste » car

indépendante de la distance effectivement parcourue par les électrons pour arriver chez le client.

La péréquation tarifaire illustre ainsi la volonté des pouvoirs publics de prendre en compte le caractère structurant de l'électricité dans le développement économique, l'aménagement du territoire et la vie quotidienne des Français.

Après le 1^{er} juillet 2004, le réseau reste donc placé sous le régime du monopole dont le tarif est régulé, contrôlé et péréqué. Les tarifs d'utilisation des réseaux resteront donc fixés par les pouvoirs publics, sur proposition du régulateur.

Pour ce qui est de la fourniture d'électricité, il ne devrait pas y avoir de très grande différence entre fournisseurs sur le prix de l'électron, concurrence oblige. L'essentiel des écarts de prix proviendra en fait des services complémentaires choisis par les collectivités. Et dans cette logique de traitement personnalisé, la notion de péréquation ne pourra plus s'appliquer au prix des services.

CE QUI CHANGE

POUR LES COLLECTIVITÉS LOCALES

Le marché de l'électricité est ouvert depuis février 1999 à un certain nombre de clients dits « éligibles » (l'éligibilité étant liée à un seuil de consommation) qui sont libres du choix de leur fournisseur d'électricité

A partir du 1^{er} juillet 2004, tous les consommateurs à l'exception des « ménages » seront éligibles.

POUR LES COLLECTIVITÉS LOCALES	
Avant l'ouverture du 1 ^{er} juillet 2004	Au 1 ^{er} juillet 2004
<ul style="list-style-type: none"> - la distribution et la fourniture d'électricité sont assurés par EDF ou les Entreprises Locales de Distribution (ELD) - EDF assure l'ensemble des responsabilités relatives à : <ul style="list-style-type: none"> - l'équilibre production consommation au niveau national ; - le transport. 	<p>Des acteurs multiples se partagent les responsabilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Commission de régulation de l'énergie (CRE), autorité administrative créée par la loi du 10 février 2000 qui veille au respect des nouvelles règles de fonctionnement du marché ouvert, notamment celles concernant les conditions d'accès et d'utilisation des réseaux - Les fournisseurs qui assurent la vente de l'électricité, le service et le suivi du client. EDF est un fournisseur parmi d'autres. - Le Réseau de transport d'électricité (RTE) qui assure l'équilibre entre la production et la consommation au niveau national et exploite le réseau haute tension. - Les distributeurs (EDF et les entreprises locales de distribution) qui exercent leurs activités dans le cadre fixé par la loi, sous le contrôle de la CRE. Ils sont rémunérés par des tarifs régulés.
<p>Les pouvoirs publics fixent les tarifs par décret</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le prix de la fourniture d'électricité est librement déterminé par le marché ; - Le tarif de l'acheminement de l'électricité reste fixé par décret.
<p>Un seul contrat pour le client, à un tarif unique par site (avec EDF ou une Entreprise locale de distribution)</p>	<p>Le client est libre de choisir son fournisseur et le type de contrat qu'il souhaite.</p>

POUR LES MÉNAGES, PAS DE CHANGEMENT À LA DATE DU 1 ^{ER} JUILLET 2004
<ul style="list-style-type: none"> - Un acteur unique, EDF, assure l'ensemble des responsabilités : l'équilibre production-consommation au niveau national, le transport, la distribution et la fourniture d'électricité (hors Entreprise locale de distribution). - Le tarif de l'acheminement comme celui de l'électricité proprement dite continuent d'être « administrés », c'est-à-dire fixés par décrets gouvernementaux. - Un seul contrat pour tout client, à un tarif unique par site (avec EDF ou une Entreprise locale de distribution).

REPÈRES PRATIQUES ET CHRONOLOGIQUES

Depuis février 1999, le marché de la fourniture d'électricité s'ouvre progressivement en France à la concurrence, conformément à la directive européenne de 1996. Différents textes nationaux ont transposé ces dispositions. Dans ce contexte, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) - autorité de régulation - et une bourse de l'électricité ont été créées ; des concurrents d'EDF, nationaux ou européens, sont entrés sur le marché de la fourniture d'électricité, les clients dits « éligibles » pouvant s'approvisionner auprès du fournisseur de leur choix.

Au 1^{er} juillet 2004, une nouvelle étape va être franchie avec l'ouverture du marché de la fourniture d'électricité à l'ensemble des clients à l'exception des ménages. Concrètement, 2,3 millions de clients (collectivités territoriales, professionnels et entreprises) pourront dès lors faire leur choix parmi les offres proposées par les fournisseurs afin d'acquiescer la fourniture et les services les mieux adaptés à leurs besoins.

Dans ce nouveau contexte EDF, plus que jamais, demeure attentive à l'évolution des attentes des collectivités locales : maîtrise globale de l'énergie, simplification de la gestion de l'électricité, prise en compte de l'environnement et du développement durable... Plus qu'un simple fournisseur, le groupe EDF va rester un partenaire de proximité engagé de longue date pour :

- pérenniser un dialogue ouvert et direct ;
- assumer sa vocation d'aide au développement solidaire des territoires ;
- développer de nouvelles gammes d'offres enrichies pour encore mieux répondre aux attentes des collectivités locales ;
- respecter les principes du développement durable et tenir compte des intérêts de toutes les parties prenantes de l'entreprise : actionnaire, personnel, fournisseurs, clients...

19 février 1999 : le marché de l'électricité en France est ouvert à la concurrence avec un seuil d'éligibilité à 100 GWh, cela correspond à 20% du marché ouvert mais ne concerne que quelques centaines de sites (200).

29 mai 2000 : le seuil d'éligibilité descend à 16 GWh = 30% du marché ouvert à la concurrence (1 400 sites concernés).

10 février 2003 : le seuil d'éligibilité descend à 7 GWh = 37% du marché ouvert à la concurrence (3 200 sites et 99 entreprises locales de distribution concernés).

1^{er} juillet 2004 : l'ouverture du marché concerne tous les clients non résidentiels (collectivités territoriales, entreprises, professionnels) soit 70% du marché ouvert à la concurrence (2,3 millions de clients concernés).

1^{er} juillet 2007 : sous réserve des attendus d'un rapport de la Commission qui sera transmis au plus tard le 1^{er} janvier 2006 au Parlement européen et au Conseil, visant l'efficacité des mesures mises en place, l'ouverture du marché de l'électricité s'étendra aux clients particuliers. La totalité du marché sera alors ouverte à la concurrence.

LES PRINCIPAUX TEXTES

EN DROIT EUROPÉEN	EN DROIT FRANÇAIS
<p>Directive 96/92/CE du 19 décembre 1996 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité</p>	<p>Loi du 10 février 2000 dite « loi relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité » qui a notamment pour objet de redéfinir les missions de service public moderne dans un marché ouvert à la concurrence. Elle transpose en droit français les dispositions de la directive européenne du 19 décembre 1996</p>
<p>Conclusions du Sommet européen de Barcelone (15 et 16 mars 2002). Les chefs d'Etat et de gouvernements des Quinze ont décidé de permettre en 2004 à tous les consommateurs autres que les ménages de choisir leur fournisseur d'électricité et d'imposer aux électriciens, dans toute l'Europe, un socle commun d'obligations de service public.</p>	<p>Loi du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie. Cette loi procède à un aménagement de certaines dispositions de la loi de modernisation et de développement du service public de l'électricité du 10 février 2000 (compensation des charges de service public, seuil d'ouverture...).</p>

Directive 2003/54/CE du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 96/92/CE

Elle devra être transposée en droit français par le Parlement.

L'ORGANISATION DU DISTRIBUTEUR EDF

La libéralisation des marchés de l'électricité va prochainement prendre une nouvelle dimension avec l'ouverture aux clients non résidentiels à partir du 1^{er} juillet 2004, et l'ouverture pour tous les clients à partir du 1^{er} juillet 2007. En fonction des offres disponibles, les clients pourront alors acheter leur électricité au fournisseur de leur choix. Elle sera acheminée par EDF ou par les distributeurs non localisés, pour les clients situés sur leur territoire.

Une des principales conséquences de la mise en œuvre des directives est la séparation complète entre les activités de fourniture et de distribution. Ces dernières devront être assurées sous la responsabilité d'un Gestionnaire de Réseau de Distribution, tel que prévu par la loi.

Pour répondre pleinement à cette obligation tout en continuant à bénéficier de la synergie avec Gaz de France qui a depuis longtemps fait ses preuves sur le terrain, EDF et Gaz de France ont fait le choix de créer chacun un Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) indépendant, dont les activités opérationnelles de proximité restent partagées au sein d'un Opérateur Commun.

Le GRD EDF sera responsable de la définition des politiques techniques, de la définition et de la conduite des politiques d'investissement, de la négociation et de la gestion des contrats de concession, de la gestion de l'accès au réseau ainsi que des relations avec la Commission de régulation de l'énergie pour son domaine de compétences.

L'Opérateur Commun sera principalement en charge, pour le compte du GRD EDF et du GRD Gaz de France, des activités d'exploitation technique des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel, de la réalisation des travaux de maintenance et de développement, de la réalisation des activités de comptage ainsi que des relations de proximité avec les collectivités locales.

UN ACCORD SUR LA LIMITE DE PROPRIÉTÉ DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION PUBLIQUE

LES OUVRAGES DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE SE COMPOSENT PRINCIPALEMENT :

- des postes de transformation haute tension/moyenne tension (appelés postes sources)
- des lignes à moyenne tension (20 kV ou HTA)
- des lignes à basse tension (BT)
- des postes de transformation HTA/BT

Les postes sources sont classés aujourd'hui en réseau d'alimentation générale (RAG), et répartis entre RTE et le distributeur EDF GDF Services. Environ 15% des lignes HTA sont classées en RAG, la majeure partie du réseau HTA, les postes HTA/BT et les lignes BT étant classés en réseau de distribution publique (DP).

Cette répartition rend complexe l'évaluation des valeurs patrimoniales des ouvrages de RTE, des ouvrages de distribution publique en bien propres et des ouvrages de distribution publique concédés car les limites ne figurent pas explicitement sur la cartographie du réseau.

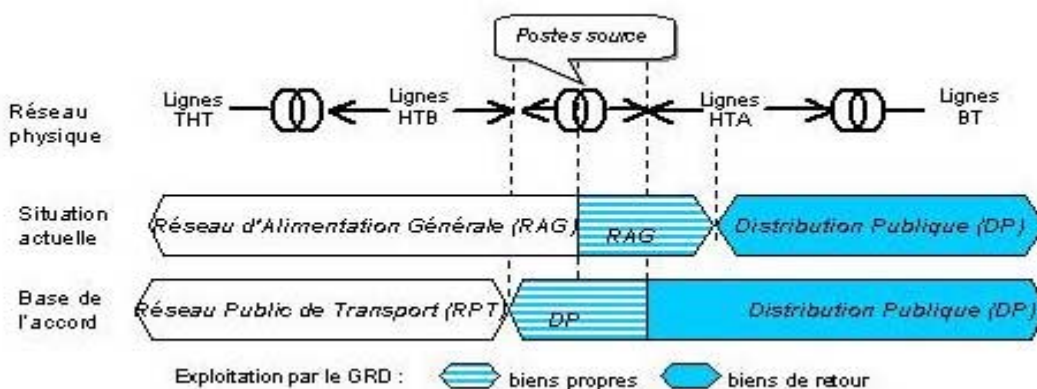
La complexité de cette situation n'est donc pas adaptée au changement prévu du statut d'EDF, ni à la filialisation envisagée de RTE, ni à la création par EDF du gestionnaire de réseau de distribution (GRD), comme le prévoit la loi.

Pour trouver une solution à ce problème, des discussions ont été menées au cours du premier semestre 2003 avec l'Etat, la FNCCR et RTE, qui ont conduit à un accord proposé à l'Administration le 16 juillet 2003.

LES PRINCIPAUX POINTS DE CET ACCORD, QUI RESTE A CONFIRMER PAR VOIE LEGISLATIVE, SONT LES SUIVANTS :

- Les lignes HTA, anciennement classées en RAG, seraient transférées dans les réseaux publics de distribution. Ces lignes deviendraient donc propriété des collectivités concédantes de la distribution ;
- EDF ne serait plus tenue de procéder à des provisions pour le renouvellement des ouvrages dont la fin de vie intervient après le terme contractuel des concessions (suppression des provisions pour charges futures). Les provisions pour charges futures, déjà constituées par EDF à la date du transfert de propriété, seraient affectées au financement du renouvellement des lignes HTA transférées dans les réseaux publics de distribution ;

Les postes sources exploités par EDF sont affectés à la distribution publique ; EDF en reste cependant propriétaire.



LA CSPE,

CONTRIBUTION AUX CHARGES DE SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ

La contribution aux charges de service public de l'électricité passe de 0,33 à 0,45 centime d'euro par kWh à compter du 1^{er} janvier 2004.

Cette hausse de la contribution n'a pas d'incidence sur la facture globale des clients non éligibles ou n'ayant pas fait valoir leur éligibilité car, par décision du gouvernement, EDF réduit dans le même temps ses tarifs de vente de 0,12 centime d'euro par kWh.

Par un arrêté du 28 février 2004, publié le 30 mars au Journal Officiel, la contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE) a été réévaluée de 0,33 centime d'euro par kWh en 2003 à 0,45 centime d'euro par kWh, à compter du 1^{er} janvier 2004.

Mise en place le 1^{er} janvier 2003, la CSPE est acquittée par tous les clients en même temps que le règlement de leur facture d'électricité ou d'utilisation des réseaux. Elle est destinée à compenser certains surcoûts de service public de l'électricité supportés par les opérateurs électriques en France, c'est-à-dire essentiellement par EDF et dans une moindre mesure par les distributeurs non nationalisés.

En effet, la loi du 10 février 2000 impose aux opérateurs électriques d'assurer certaines charges qui correspondent notamment :

- aux obligations d'achat d'électricité produite par certains types d'installations, comme la cogénération ou les énergies renouvelables, dans le cadre de la politique de soutien voulue par les pouvoirs publics ;
- au maintien dans les départements d'outre-mer et en Corse des mêmes tarifs de vente qu'en métropole, alors que les coûts de production sont plus élevés ;

→ aux charges liées aux dispositifs d'aide aux clients démunis, dont le tarif « produit de première nécessité » défini par le décret n° 2004-325 du 8 avril 2004.

Proportionnelle à l'énergie consommée, la contribution au service public de l'électricité est payée par tous les clients, éligibles ou non éligibles, qu'ils soient ou non clients d'EDF. Cette contribution est plafonnée à 500 000 euros. Elle est mentionnée en clair sur les factures d'électricité et collectée par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau, qui la transmet à la Caisse des dépôts et consignations. Elle est ensuite reversée aux opérateurs, en fonction des charges de service public qu'ils ont supportées. Le montant de la CSPE est fixé par le gouvernement sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

La hausse de la CSPE pour l'année 2004 n'a pas d'incidence sur la facture globale des clients non éligibles ou n'ayant pas fait valoir leur droit à l'éligibilité, car un second arrêté du 28 février 2004, publié également le 30 mars au Journal Officiel, dispose qu'EDF réduit dans le même temps ses tarifs de vente de 0,12 centime d'euro par kWh.

L'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION POUR LES CLIENTS ÉLIGIBLES ET LES PRODUCTEURS

POUR LES CLIENTS ÉLIGIBLES

Jusqu'au 1^{er} juillet 2004, un client est éligible au sens de la loi 2000-108 du 10 février 2000 et du décret n° 2003-100 du 5 février 2003 lorsque sa consommation annuelle sur un site géographique donné dépasse le seuil de 7 GWh (fixé par décret).

En fonction du niveau de tension requis par ses besoins, il relève soit du réseau public de transport, soit du réseau public de distribution.

A fin 2003, ce sont 2300 clients, soit 1000 de plus qu'à fin 2002, qui bénéficient d'un contrat d'accès au réseau public de distribution, pour une consommation totale d'environ 28,7 TWh.

17 fournisseurs (dont EDF) se partagent la fourniture en énergie de ces clients.

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS BÉNÉFICIAIRES D'UNE OBLIGATION D'ACHAT PAR EDF

Traditionnellement, en fonction de la puissance de leur installation de production, les producteurs relèvent soit du réseau public de transport (puissance supérieure à 12 MW), soit du réseau public de distribution (puissance inférieure à 12 MW).

EDF GDF SERVICES assure la gestion du raccordement des producteurs au réseau public de distribution (RPD) : demande de raccordement au RPD, contrat d'accès au réseau pour injection de l'énergie, gestion des données de comptage, facturation.

A fin 2003, 2700 demandes de raccordement sont en cours de traitement, pour une puissance de 15,2 GW. 1100 d'entre elles concernent des installations photovoltaïques.

