

Concession de distribution publique d'électricité

# Syndicat Intercommunal d'Énergie du Département de la Haute-Saône





## Sommaire

- 01** **Éditorial**
- 03** **Temps forts 2007**
- 05** **À l'écoute de nos clients**
  - Deux missions, un Service Public
  - Tarifs réglementés, la liberté de choix
  - Faire valoir son éligibilité
  - Satisfaction sur mesures
  - Clients démunis, l'écoute d'abord
- 17** **La qualité de service : une exigence au quotidien**
  - Une concession « en phase »
  - Pour une meilleure qualité de l'électricité
  - Des critères qualité partagés
- 21** **Au cœur de nos missions : réseau et environnement**
  - Le patrimoine de la concession
  - Techniques discrètes, effets concrets
  - La protection de l'environnement, un engagement global d'EDF
  - Les travaux et investissements réalisés en 2007
  - Sécurité et vigilance, le public au centre



## Sommaire

### **35 Rapport Financier**

Les éléments financiers d'exploitation  
Immobilisations concédées  
Flux financiers relatifs à la concession

### **46 Vos interlocuteurs à l'écoute**

#### **Actualité électrique**

Le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire EDF prévu par l'article 32C du cahier des charges annexé à la convention de concession signée le 30 novembre 1995. Il contient les indications et informations définies contractuellement.



## À vos côtés...

2007 constitue une année charnière dans la relation contractuelle qui lie le distributeur et les autorités concédantes. L'ouverture des marchés en juillet a marqué, en effet, un tournant important pour les utilisateurs qui peuvent désormais choisir leur fournisseur d'énergie.

La qualité de la relation développée par EDF avec ses partenaires au niveau local depuis de nombreuses années prend aujourd'hui tout son sens. Ce compte rendu d'activité constitue, au-delà de l'obligation légale, une occasion de consolider les relations de proximité entre le Syndicat Intercommunal d'Énergie du Département de la Haute-Saône et Electricité de France, dans l'intérêt des communes concernées et de leurs administrés.

L'objectif de ce rapport est de dresser un premier bilan des incidences de l'ouverture du marché sur la satisfaction des besoins des utilisateurs, mais aussi de répondre à vos questions à ce sujet.

Nous tenons par la même occasion à confirmer notre engagement commun à maintenir un haut niveau de qualité de fourniture et de prestations, de services et d'interventions, de gestion du patrimoine, de travaux et de transparence financière. Quel que soit le fournisseur auprès duquel son contrat sera souscrit, nous nous engageons à garantir la satisfaction de chaque consommateur.

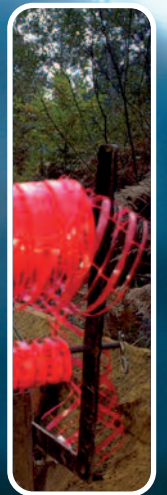
En cette période particulière, nous restons à votre écoute pour vous aider à répondre efficacement aux interrogations que vous pourriez avoir.

Soyez persuadés de notre engagement à vos côtés.

Le Directeur Territorial d'Electricité Réseau  
Distribution France  
Christophe ARNOUX

Le Directeur Régional Direction  
Commerciale Entreprise et Collectivités  
Locales en Région Est  
Patrice SIOUFFI

# Temps forts 2007



## [ Temps forts 2007 ]

Dans le cadre de l'application du cahier des charges de la concession, l'année 2007 se caractérise par les faits marquants nationaux résumés ci-dessous et largement développés en fin de document ainsi que par des faits marquants régionaux.



### Nationalement,

#### **Mise à jour juridique du cahier des charges de concession**

Depuis 1992, date de l'établissement du modèle de contrat de concession, de nombreux textes législatifs ou réglementaires ont été publiés. Pour faciliter leur prise en compte, une grille de lecture a été élaborée. Elle s'applique de droit, sans qu'il soit nécessaire d'en prendre acte par voie d'avenant.

#### **Retour aux tarifs réglementés**

La loi du 21 janvier 2008, relative aux tarifs réglementés, qui fait suite à l'ouverture totale du marché français, a précisé les conditions dans lesquelles un consommateur final peut bénéficier de ces tarifs, notamment après avoir exercé son éligibilité ou en cas de déménagement.

#### **Evolution des conditions générales de vente**

Les conditions générales de vente (CGV) des clients bénéficiant d'un contrat de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés (contrat « Tarif Bleu ») ont été modifiées à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2007. Les nouvelles CGV sont à la disposition des clients en appelant le numéro de téléphone « Mon contrat - Ma facture - Mon déménagement » figurant sur la facture, ou en les téléchargeant sur le site internet d'EDF (<http://www.edf.fr>, rubrique Particuliers).

#### **ERDF, une nouvelle filiale de distribution**

Entamé depuis plusieurs mois, le processus de séparation juridique des activités de distribution, conséquence des directives européennes, a abouti le 1<sup>er</sup> janvier 2008 à la création de la filiale de distribution Electricité Réseau Distribution France (ERDF).



**Proximité avec les clients particuliers**

La proximité est l'un des engagements forts d'EDF vis-à-vis de ses clients. Pour en assurer le respect, le concessionnaire met en place un dispositif multi-canal afin que chaque client puisse entrer en contact avec lui par le canal le plus adapté à son besoin.



**En région Est,**

**EDF récompensée pour sa démarche qualité dans l'Est**

Le Prix Français de la Qualité et de la Performance 2007 a été attribué à la Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales Est d'EDF. Le jury a tenu à souligner l'ensemble des actions ciblant la satisfaction de la clientèle : processus qualité, services après-vente, enquête de satisfaction... L'implication forte de l'entreprise en faveur du développement durable a été remarquée, en particulier les actions visant à aider les clients à réduire leur consommation énergétique et leurs émissions de CO2.



# À l'écoute de nos clients





À l'écoute de  
**nos clients**

- [ Deux missions, un Service Public ]
- [ Tarifs réglementés, la liberté de choix ]
- [ Faire valoir son éligibilité ]
- [ Satisfaction sur mesures ]
- [ Clients démunis, l'écoute d'abord ]

## [ Deux missions, un Service Public ]

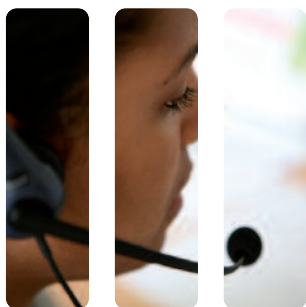
Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, les clients particuliers peuvent choisir librement leur fournisseur d'électricité. Ils rejoignent ainsi les professionnels et les collectivités locales qui disposaient déjà de cette possibilité depuis 2004, et les grandes entreprises depuis 2000. Cette dernière étape marque l'aboutissement d'un processus engagé dès 1999 par la France en application des directives européennes : l'ouverture progressive du marché.

Tout en accompagnant cette évolution, le législateur a rappelé son attachement au Service Public de l'électricité géré à la fois par l'Etat et par les collectivités territoriales.

**En ce qui concerne la concession, ce service recouvre désormais deux missions complémentaires :**

**1°)** Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution.  
Dans le cadre de cette mission, le concessionnaire EDF assure l'acheminement de l'électricité pour le compte de l'ensemble des utilisateurs du réseau concédé.

**2°)** La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés.



## [ Tarifs réglementés, la liberté de choix ]



La possibilité de bénéficier de tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics et proposés par le concessionnaire EDF, reste acquis à tous les consommateurs finaux sans qu'ils aient à entreprendre de démarche pour tout site existant où l'éligibilité n'a jamais été exercée. Les clients qui bénéficient de la fourniture au tarif spécial produit de première nécessité (TPN) relèvent également de cette mission.

### Prix : la croissance sage

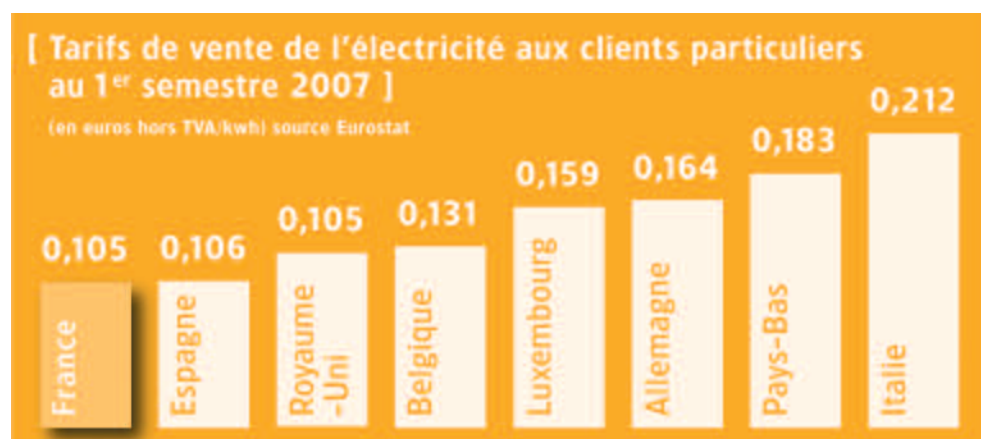
En dépit de prix toujours aussi élevés sur les marchés de l'énergie, les tarifs réglementés n'ont augmenté en moyenne depuis le 16 août 2007 que de 0,1 centime d'euro par kWh pour les particuliers (tarifs bleus) soit une hausse moyenne de 11%.

Cette modération respecte ainsi les objectifs d'évolution des tarifs réglementés fixés par le contrat de service public signé en octobre 2005 qui lie EDF et l'Etat.

Pour les clients professionnels bénéficiant des tarifs jaune ou vert, la hausse moyenne a également été de 0,1 centime d'euro par kWh sur la même période.

### Tarifs européens : EDF dans le peloton de tête

Le niveau actuel des tarifs réglementés permet aux clients d'EDF restés à ces tarifs de continuer à bénéficier, comme les années précédentes, d'un prix de l'électricité parmi les plus bas d'Europe



Évolution du nombre de clients aux tarifs réglementaires, des consommations et des recettes :

	2007	2006	variation
Nb. de clients tarif Bleu	<b>85 411</b>	84 400	1,2%
Energie vendue GWh	<b>439,93</b>	463,07	-5,0%
Recettes en M€	<b>38,15</b>	38,93	-2,0%
Dont acheminement en M€	<b>16,90</b>	18,24	-7,3%

	2007	2006	variation
Nb. de clients tarif Jaune	<b>522</b>	501	4,2%
Energie vendue GWh	<b>55,75</b>	52,33	6,5%
Recettes en M€	<b>4,36</b>	4,02	8,4%
Dont acheminement en M€	<b>1,89</b>	1,77	6,6%

	2007	2006	variation
Nb. de clients tarif Vert	<b>321</b>	317	1,3%
Energie vendue GWh	<b>209,17</b>	213,18	-1,9%
Recettes en M€	<b>11,91</b>	11,97	-0,5%
Dont acheminement en M€	<b>3,76</b>	3,83	-2,0%

	2007	2006	variation
Nb. de clients total	<b>86 254</b>	85 218	1,2%
Total énergie vendue GWh	<b>704,84</b>	728,58	-3,3%
Total recettes en M€	<b>54,42</b>	54,93	-0,9%
Dont acheminement en M€	<b>22,54</b>	23,84	-5,4%



## [ Faire valoir son éligibilité ]

L'éligibilité est la possibilité, pour un consommateur, de choisir le ou les fournisseurs d'électricité de son choix pour alimenter son ou ses sites de consommation.

### Les consommateurs qui souhaitent exercer leur éligibilité ont le choix entre deux options :

- Signer un contrat d'accès au réseau public de distribution (CARD) et un ou plusieurs contrats de fourniture séparés.
- S'adresser à un fournisseur qui a signé avec le gestionnaire de réseau un contrat cadre d'accès au réseau (contrat GRD-F). Ce fournisseur lui propose alors un contrat unique couvrant à la fois l'acheminement et la fourniture. Dans ce cas, le prix de la prestation d'acheminement est identique à celui que paierait le même client avec un contrat d'acheminement séparé.



La première solution CARD est adaptée aux utilisateurs du réseau dont les besoins de puissance sont importants (> 250 kW), comme le montre le tableau ci après.

La seconde a été conçue pour répondre aux besoins du marché des particuliers et des professionnels, quelle que soit leur taille.

### Clients éligibles : le club des Cinq

Pour le Distributeur EDF, les clients qui ont exercé leur éligibilité forment 5 catégories distinctes en fonction de la tension de livraison et de la puissance nécessaires. La colonne de gauche du tableau ci-dessous permet d'établir une correspondance de principe avec les tarifs réglementés.

Par exemple, un client bénéficiant des tarifs réglementés et disposant du Tarif Bleu souhaite avoir recours à son éligibilité sur son site actuel. EDF lui proposera un contrat C5 correspondant à une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. (Cf. colonne de gauche du tableau ci-dessous.)



[ Tarifs réglementé ]	[ Contrats clients éligibles ]			
	Catégorie	Tension	Comptage	Contrat
[ VERT ]	C1	HTA	Courbe de charge > 250 KW	CARD
	C2			
	C3			
[ JAUNE ]	C4 > 36 KVA	BT	Profilage	Contrat unique
[ BLEU ]	C5 ≤ 36 KVA			

**Nota :** les comptages à courbe de charge enregistrent en continu la consommation du client. Pour les autres comptages, la consommation mesurée à chaque période se voit appliquer une courbe de charge type, opération appelée « profilage ».

Depuis l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence, certains clients de la concession ont fait valoir leur droit à l'éligibilité :

	2007	2006	variation
Nb. de clients BT	<b>1 334</b>	1 027	29,9%
Energie acheminée GWh	<b>18,51</b>	14,46	28,0%
Recettes d'acheminement en k€	<b>661,35</b>	529,71	24,9%

	2007	2006	variation
Nb. de clients tarif HTA	<b>44</b>	43	2,3%
Energie acheminée GWh	<b>204,76</b>	208,21	-1,7%
Recettes d'acheminement en M€	<b>2,85</b>	2,86	-0,5%

	2007	2006	variation
Nb. de clients total ayant fait valoir leur droit à l'éligibilité	<b>1 378</b>	1 070	28,8%
Total énergie acheminée GWh	<b>223,26</b>	222,66	0,3%
Total recettes d'acheminement en M€	<b>3,51</b>	3,39	3,4%



## [ Satisfaction sur mesures ]

Le Syndicat Départemental d'Énergie de la Haute Saône et le concessionnaire EDF partagent le souci d'assurer aux différentes catégories de clients un service efficace et de qualité.

Pour atteindre cet objectif, EDF s'est doté de plusieurs indicateurs de mesure de la satisfaction. La clientèle est ainsi répartie en plusieurs segments :

- les clients particuliers,
- les clients professionnels,
- les entreprises,
- les collectivités locales.

Les principales actions menées en direction des clients particuliers et des collectivités locales, ainsi que les résultats des enquêtes sont détaillées ci-après.

### A destination des clients particuliers

#### Accueil et service

La qualité de relation avec les clients est portée, notamment, par le commercialisateur. EDF met en œuvre au quotidien sur le territoire, un dispositif d'accès aux services multicanal composé d'une part, par des centres d'appels et d'autre part, par les points d'accueil tels que les boutiques, points services dans les locaux de La Poste ou de la mairie, relais de service public.

Pour l'ensemble du territoire de l'Est, l'accueil téléphonique est assuré par un N°AZUR :

**0 810 040 333**

En 2007, **83,4 %** des clients particuliers ayant fait valoir ou non leur éligibilité se sont déclarés très ou assez satisfait des services du commercialisateur EDF.

Globalement, la satisfaction des clients sur les contacts qu'ils ont eu avec EDF en 2007 témoigne d'une bonne performance, dans un contexte de changements importants.

Les points forts de la qualité de la relation entre EDF et ses clients particuliers au tarif réglementé reposent sur la qualité de l'accueil téléphonique et les réponses apportées. La compétence, l'écoute et la disponibilité des conseillers sont fortement valorisées. La satisfaction des clients en situation de mobilité se situe à un niveau élevé.

En revanche, les clients n'ont pas toujours le sentiment d'avoir eu toutes les réponses à leurs questions, notamment sur les aspects techniques. De même, la simplicité des formalités recueille un niveau de satisfaction plus faible que la moyenne. Enfin, le traitement des demandes écrites et notamment des réclamations est à améliorer.

#### **Pour augmenter la satisfaction des clients particuliers, EDF entend développer en 2008 les actions suivantes :**

- conforter le professionnalisme des conseillers,
- renforcer le conseil sur le tarif et la maîtrise des consommations,
- améliorer la gestion de l'interface avec le Distributeur,
- porter une attention particulière sur la qualité du traitement des écrits.



### La distribution en marché ouvert

L'ouverture des marchés à la concurrence a nécessité pour le distributeur une réorganisation sans précédent de ses accueils techniques. Aujourd'hui, l'accueil du distributeur électricité s'organise autour de deux missions fondamentales:

#### 1. L'Accueil Raccordement :

Il s'agit des activités d'accueil, de renseignement, de traitement et de suivi des demandes de raccordement.

#### 2. L'Accueil Acheminement :

Il est réservé aux fournisseurs. Il réceptionne et traite leurs demandes de mises en service, de résiliation, de changements de fournisseurs..., pour l'électricité et pour le gaz.

En 2007, **89,3 %** des clients particuliers se sont déclarés très ou assez satisfait des services du distributeur EDF sur le territoire de Franche Comté Nord.

## A destination des collectivités locales

En 2007, 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 du distributeur EDF en Franche-Comté :

Toutes les communes disposent :

- d'un interlocuteur privilégié afin de faciliter le contact avec EDF,
- d'une liste avec les n° de téléphone des intervenants EDF.

Toutes les communes reçoivent :

- le bulletin d'information « réseau communes »,

### Concertation de travaux

Des opérations de concertation de travaux sont menées avec les responsables techniques qui interviennent sur les différents réseaux de la voirie. A l'issue de chacun des chantiers importants, une enquête suite à travaux est adressée aux élus, les invitant à se prononcer sur les différents thèmes : Elaboration du projet, déroulement du chantier, sécurité et environnement, finition du chantier.

### Qualité des travaux

- Evaluation des prestataires

Afin d'améliorer la qualité de nos travaux, une évaluation des entreprises prestataires est effectuée.

Ainsi, un audit sur les chantiers, permet d'apprécier la qualité attendue, de corriger les dérives possibles, et de noter les entreprises.

Source de progrès, cette démarche permet de faire progresser la qualité de nos prestations attendues par les collectivités locales.

- Déploiement de l'outil HERAKLES.

Pour une meilleure gestion des chantiers, l'outil permet d'avoir accès, via une interface internet, à une consultation globale, détaillée et immédiate de l'ensemble des terrassements ponctuels et des branchements ou petits trous effectués par ERDF.



Il permet l'instauration d'un dialogue permanent et instantané entre la collectivité locales, les entreprises prestataires, les administrations gestionnaires de la voirie.

### Dommmage aux ouvrages

Depuis de nombreuses années, les distributeurs ERDF et la Fédération Nationale des Travaux Publics se sont engagés dans une démarche de progrès pour la sécurité des personnes (travailleurs et riverains) et des biens.

Cette démarche vise à réduire significativement les dommages aux ouvrages d'électricité, ainsi qu'à prévenir les atteintes portées à la sécurité des personnes, et à préserver l'intégrité des réseaux et la qualité du service public qu'ils assurent.

Dans ce cadre, et dans la continuité des actions menées auprès des entreprises du BTP, le distributeur ERDF a organisé des réunions d'informations et de sensibilisation aux travaux à proximité des ouvrages d'électricité destinées aux collectivités locales, notamment les services techniques.



Les résultats de ces actions sont mesurés dans le tableau suivant :

TAUX DE SATISFACTION DES COLLECTIVITES LOCALES			
Territoire	2007	2006	
National	94,2%	94,4%	
Région EST	94,3%	93,7%	
Franche Comté Nord	94,3%	93,0%	

## [ Clients démunis, l'écoute d'abord ]

La solidarité constitue une valeur fondamentale ancrée au cœur des missions de Service Public d'EDF.

L'action solidaire d'EDF se décline en quatre engagements:

- **La prévention**, plus spécialement avec le maintien du service de la fourniture,
- **L'accompagnement**, notamment par des contributions financières comme la participation au Fonds Solidarité Logement,
- **Le partenariat avec les acteurs sociaux**, plus particulièrement avec la mise en place du Tarif Première Nécessité,
- **Le dialogue avec les clients en difficulté**, qui se traduit par le soutien des actions de médiation.



### Maintien d'énergie, maintien du lien

Le dispositif « maintien d'énergie » (SME) permet à un client en difficulté, en cas d'impayés, de bénéficier :

- du maintien de sa fourniture d'énergie à une puissance réduite,
- d'une mesure d'accompagnement, qui consiste à informer systématiquement les services sociaux municipaux et départementaux.

Ces deux mesures permettent aux clients en difficulté d'avoir le temps de trouver une solution avec les services sociaux tout en maintenant un service d'énergie.

En 2007, sur le département de la Haute Saône, 1953 clients ont bénéficié du service maintien de l'énergie (SME).

### Le Fonds de Solidarité pour le Logement

Les Fonds Solidarité Logement, sont destinés à accorder une aide financière aux clients démunis ou en difficulté de paiement mais aussi à traiter chaque situation dans sa globalité (logement, eau, énergie, téléphone).

Ils sont gérés par le département qui définit les modalités d'attribution des aides et les distribue. EDF s'engage à co-financer ce Fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

Les Commissions Solidarité Logement assurent ensuite le traitement des demandes et désignent les bénéficiaires, le montant et les modalités des aides.

LE FSL DANS LE DÉPARTEMENT DE LA HAUTE SAÔNE EN 2007

Nombre de clients aidés	Montant des aides EDF en K€
578	45

## Le Tarif de première nécessité

Entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005, ce tarif institue une réduction de la facture d'électricité pour les personnes à faible revenu.

Ce tarif est appliqué sur les abonnements de 3 à 9 kW et les consommations qui y sont associées. Il représente mensuellement, en fonction de la composition du foyer, une réduction allant de 30 à 50 % du montant de la facture, dans la limite de 100 kWh de consommation par mois. Il est accordé pour un an avec possibilité de renouvellement.

La liste des bénéficiaires est établie par les organismes d'assurance maladie qui la transmettent à EDF.

NOMBRE DE CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DU TPN		
SIÉDTS	2007	2006
	998	914

**Afin d'améliorer l'information des clients sur le TPN, EDF a mis un numéro vert à leur disposition :**

**N° Vert TPN: 0 800 333 123**



## Solidarité : l'organisation et les actions locales

### L'organisation « EDF Solidarité » en région Est

EDF répond aux attentes des différentes parties prenantes de la solidarité, selon deux aspects:

- une relation de proximité avec le client, assurée par les Correspondants Solidarité. Un numéro vert est à disposition des clients en difficultés de paiement :

**N° Vert Solidarité 0 800 650 309**

- Un partenariat avec les travailleurs sociaux, notamment via un N° Azur et des équipes de Conseillers Solidarité dédiées,

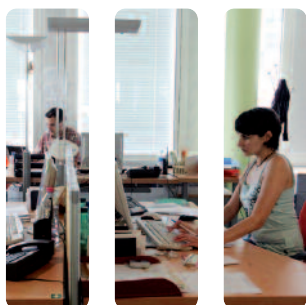
Pole solidarité EDF DCCP Est : 0 810 810 113



Mme Muriel CARBONI  
06 69 58 35 06



Mme Nadine BOUCARD  
06 98 93 45 80



Pour accompagner ces évolutions liées à l'ouverture du marché de l'énergie, les Correspondants Solidarité EDF sont allés à la rencontre des Elus et des organismes sociaux pour présenter l'organisation « EDF Solidarité » en région Est.

### A destination des travailleurs sociaux,

des réunions d'information, animées par les Correspondants Solidarité d'EDF, ont permis de familiariser près de 1500 acteurs sociaux avec l'organisation mise en place par le commercialisateur. L'accent a notamment été mis sur le Tarif de Première Nécessité.

#### **A destination des élus,**

une communication a été réalisée au sein d'instances telles que les assemblées générales des maires du département et avait pour objectif de garantir un accompagnement de qualité des clients en difficultés de paiement.

Pour la Région Est, environ 60 réunions / interventions ont été réalisées.

#### **L'aide à l'emploi et les actions de Solidarité**



- **Insertion**

- **Formations du personnel des magasins ENVIE**

Outre les aspects Développement Durable du partenariat avec les magasins ENVIE, EDF contribue, par les actions de formations techniques et commerciales qui l'accompagnent, à favoriser la réinsertion des personnes embauchées par l'association.

- **Actions de solidarité**

- **EDF aux côtés des Restos du Cœur**

A l'automne 2007, la direction commerce d'EDF a mis sur pied un partenariat avec les Restos du Cœur pour sensibiliser les familles démunies aux économies d'énergies et leur distribuer gratuitement des lampes basse consommation. Sur le plan national, EDF a fourni 900 000 lampes basse consommation. Pour le département de la Haute Saône, près de 1400 familles en difficulté en ont bénéficié.



La qualité de service :  
**une exigence au quotidien**



La qualité de service :

## une exigence au quotidien

- [ Une concession en « phase » ]
- [ Pour une meilleure qualité de l'électricité ]
- [ Des critères qualité partagés ]

### [ Une concession « en phase » ]

L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national, où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant.

Cet ajustement s'effectue dans le cadre d'une programmation à long terme des investissements de production, et d'un développement rationnel du réseau public de transport, lui-même interconnecté avec celui des pays voisins.

Le gestionnaire du réseau public de transport, RTE, assure l'équilibre production / consommation d'électricité en répartissant les flux d'énergie entre les utilisateurs directement raccordés au réseau et les concessions de distribution publique.



### Postes sources, rôle-clé

Situés entre le réseau public de transport et les réseaux publics de distribution, les postes sources jouent un rôle-clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution. Ils contribuent à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également pour RTE un point de facturation des charges d'accès au réseau amont supportées par chaque concession.

Ces postes sont la propriété conjointe de RTE et d'EDF, le gestionnaire de réseau de distribution, chacune des deux entreprises pour la partie qu'elle exploite.

Les 2 100 postes sources gérés par le distributeur EDF, parmi lesquels 600 sont relativement récents, continuent à bénéficier d'un effort d'investissement soutenu. Ainsi, chaque année, c'est une vingtaine de postes sources nouveaux qui est créée.

En 2007, le distributeur EDF a consacré à la partie distribution des postes qui alimentent le territoire de la Franche-Comté un effort financier en investissement de 2 721 200 €.

## [ Pour une meilleure qualité de l'électricité ]

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 l'améliorer,
- l'évolution des indicateurs permettant de l'évaluer.

### Les principales actions pour améliorer la qualité de l'électricité

Dans le cadre du contrat de service public avec l'Etat et de celui du contrat de concession, et afin de répondre en permanence à l'exigence de qualité du produit électricité, le distributeur EDF a mis en œuvre un certain nombre d'actions importantes, tant en investissement (voir chapitre suivant sur les travaux HTA et BT réalisés en 2007) qu'en maintenance des réseaux.

**Le programme de maintenance est guidé par les principales priorités suivantes :**

• **Travaux de maintenance sur les départs HTA :**

- Suivi de l'élagage 20KV ;
- Programme de visite hélicoptère : tous les départs aériens sont visités tous les 4 ans ;
- Entretien des cellules 20KV, des organes de manœuvres télécommandés et des interrupteurs aériens télécommandés ;
- Maintenance accrue des détecteurs de défauts, afin de garantir une ré alimentation sur incident plus efficace.

• **Travaux dans les postes sources :**

- Programme de mise à la terre du neutre

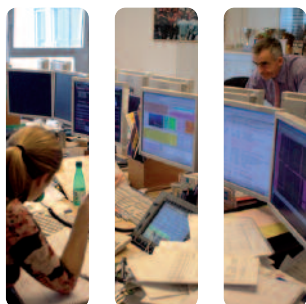
### Les incidents majeurs

Quelques incidents majeurs ont affecté la qualité du produit sur le territoire de la concession, au cours de l'année 2007.

En 2007, le critère B est de 78 minutes sur le département de la Haute-Saône.

Les principaux incidents HTA sont :

1. Les 18 et 19 janvier 2007, une forte tempête a balayé l'Est et a impacté les postes sources de GRAY (2 départs), PUSY (1 départ) et VESOUL (1 départ). Le critère B a été dégradé de 2 minutes environ.
2. Les 23,24 et 25 mars 2007, une tempête de neige collante a impacté le département et a dégradé le critère B d'environ 3 minutes. 5 postes sources ont été impactés : ABBENANS (2 départs), FOUGEROLLES (1 départ), LURE (1 départ), PUSY (1 départ) et RONCHAMP (1 départ).
3. Les 2 et 3 décembre 2007, une tempête de neige a impacté le critère B d'environ 5 minutes. 4 postes sources ont été impactés : FOUGEROLLES (1 départ), GRAY (1 départ), RONCHAMP (2 départs) et VESOUL (1 départ).



## [ Des critères qualité partagés ]

### Des clients mal alimentés

Nombre de clients mal alimentés (BT)

	2007	2006
Nombre de clients BT $\Delta U / \Delta U_{Adm}$ entre 0 et 1%	<b>1 233</b>	942
Nombre de clients BT $\Delta U / \Delta U_{Adm}$ entre 1 et 2%	<b>669</b>	653
Nombre de clients BT $\Delta U / \Delta U_{Adm}$ entre 2 et 3%	<b>475</b>	217
Nombre de clients BT $\Delta U / \Delta U_{Adm} > 3\%$	<b>465</b>	380
Nombre total de clients BT mal alimentés	<b>2 842</b>	2 192
% de clients BT mal alimentés	<b>3,20%</b>	2,50%



### Les coupures d'électricité

Temps moyen de coupure

Temps moyen total de coupure par client par an, toutes causes confondues (critère B) en min.		
	2007	2006
Concession	<b>80,8</b>	161,17



### Les coupures sur incidents réseau

Plus de 6 coupures

Nombre de clients BT ayant subi plus de 6 coupures sur incident réseau HTA		
	2007	2006
Concession	<b>625</b>	1 235

Plus de 3 heures de coupure

Nombre de clients ayant subi plus de 3 heures de coupure sur incident réseau HTA		
	2007	2006
Concession	<b>9 216</b>	18 934

Au cœur de nos missions :  
**réseau et environnement**



Au cœur de nos missions :

## réseau et environnement

[ Le patrimoine de la concession ]

[ Techniques discrètes, effets concrets ]

[ La protection de l'environnement, un engagement global d'EDF ]

[ les travaux réalisés en 2007 ]

[ Sécurité et vigilance, le public au centre ]

## [ Le patrimoine de la concession ]

**Au niveau national, le réseau public de distribution d'électricité est principalement constitué :**

- de réseaux « basse tension » (BT),
- de réseaux « moyenne tension » (HTA),
- de postes de distribution publique (poste HTA/ BT).



Les réseaux « basse tension » (BT) fonctionnent sous une tension de 230 V, habituelle pour les usages domestiques. Ils sont issus des postes de distribution publique (DP).

Les réseaux « moyenne tension » (HTA) fonctionnent sous une tension de 20 000 V et alimentent un poste de transformation de distribution publique (DP) ou des clients importants ayant souscrit un contrat Tarif vert.

Les postes de distribution publique permettent de transformer le courant à 20 000 V du réseau « moyenne tension » en courant « basse tension ».

## Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession

Au 31 décembre 2007 voici la situation du patrimoine, sur l'ensemble de la concession :

**Réseau BT (longueur en km)**

longueur en km	2007	2006	variation %
Réseau aérien nu	339,9	345,2	-1,54%
Réseau souterrain	544,6	514,3	5,90%
Réseau torsadé	1 643,5	1 635,4	0,50%
Réseau total aérien	1 983,4	1 980,6	0,14%
<b>Total Réseau BT</b>	<b>2 528,0</b>	<b>2 494,9</b>	<b>1,33%</b>



Réseau HTA (longueur en km)

longueur en km	2007	2006	variation %
Réseau aérien nu	1 734,7	1 737,7	-0,2%
Réseau souterrain	715,7	695,9	2,9%
Réseau torsadé	19,5	18,9	3,4%
Réseau total aérien	1 754,3	1 756,6	-0,1%
<b>Total Réseau HTA</b>	<b>2 470,0</b>	<b>2 452,4</b>	<b>0,7%</b>

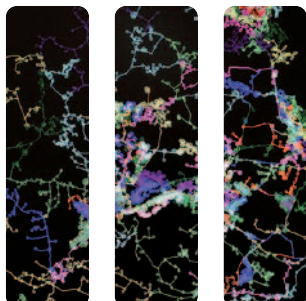


Postes HTA/BT (postes de distribution publique DP)

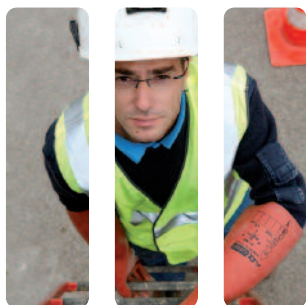
	2007	2006	variation %
nb. de postes	2 565	2 520	1,8%

Annexe CD-ROM :

les fichiers suivants sont disponibles :  
 La carte du réseau HTA : [SIED70 2007\\_RéseauHTA.pdf](#);  
 Le fichier 2007 du patrimoine technique HTA et BT de la concession.



## [ Techniques discrètes, effets concrets ]



Afin d'associer sécurité d'approvisionnement et qualité d'alimentation à la prise en compte des contraintes environnementales, EDF s'est engagé lors de la signature du contrat de service public à construire 90 % des lignes moyenne tension et 65 % des lignes basse tension en souterrain.

Le tableau suivant montre l'évolution de l'emploi des techniques discrètes sur la concession, par type d'environnement.

Travaux réalisés en techniques discrètes (HTA et BT) (en pourcentage) :

en %	2007	2006	variation	Prévu au cahier des charges
en agglomération	92	97	-5,1%	HTA communes urbaines, 90% HTA et BT communes rurales, 80%
hors agglomération	89	62	44,1%	HTA, 70% et BT, 60%
en zone classée	0	100	0,0%	100%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>83</b>	<b>0,0%</b>	



## Transformer les postes de transformation

Parfois considérés comme disgracieux, les postes de transformation font l'objet d'une attention particulière qui se traduit notamment par :

- une meilleure intégration dans l'environnement des nouveaux postes de transformation,
- la suppression de certains postes dits « cabines hautes »,
- la démolition de postes désaffectés.

SUPPRESSION DE POSTES DE TRANSFORMATION EN 2007

Nom de la commune	Nom du poste
VELLOREILLE LES CHOY	VILLAGE
VAROGNE	COMMUNAL

## [ La protection de l'environnement, un engagement global d'EDF ]



Au-delà des actions relatives à l'intégration des réseaux et ouvrages et pour mieux répondre aux attentes des élus locaux et de leurs administrés qui souhaitent une meilleure protection de leur environnement, le concessionnaire EDF apporte d'autres contributions importantes.

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

Pour l'année 2007, la contribution d'EDF au financement de travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante a été fixée ainsi :

**PARTICIPATION D'EDF AU TITRE DE L'ARTICLE 8**

Commune	Localisation des travaux	Versement EDF
ARC LES GRAY	Amenagement esthetique du reseau rue de la nitriere (1ere tranche)	7 772,91 €
ARC LES GRAY	Amenagement esthetique du reseau rue salengro (1ere tranche)	15 759,42 €
ARC LES GRAY	Amenagement esthetique du reseau rue salengro (2eme tranche)	28 156,98 €
RIOZ	Amenagement esthetique rue charles de gaulle (grande rue cote besancon)	12 633,01 €
ARC LES GRAY	Amenagement esthetique rue de dijon (1ere tranche) (acompte de 24,8%)	56 623,56 €
GRAY LA VILLE	Amenagement esthetique du reseau chemin du trouhot (acompte de 30%)	8 727,17 €
NOIDANS-LES-VESOUL	Rue des Frères Doilon (1ère tranche)	9 877,92 €
ROYE	Rue du moulin	4 721,95 €
BELVERNE	Voie communale n°3	1 545,66 €
LURE	Rue de la Font	9 310,58 €
NAVENNE	Aux abords du lotissement privé de Bati&Foncier "Champs Mathieu"	8 256,91 €
NAVENNE	Rue Ferdinand Buisson	4 406,47 €
<b>TOTAL 2007</b>		<b>167 792,54 €</b>

En 2006 cette participation avait représenté 163,3 k€

## La certification ISO 14001

L'ensemble des certifications concernant les processus d'étude et de réalisation des ouvrages EDF ont été renouvelées.

Les actions principales ont porté sur :

- l'intégration des ouvrages dans l'environnement ;
- l'amélioration de la gestion des déchets ;
- l'intégration de clauses environnementales dans les contrats des sous traitants ;
- la réduction de l'utilisation de matériaux nobles pour nos travaux ;
- la mise aux normes de nos installations pour limiter les risques de pollution ;
- le renouvellement du parc de véhicule propre.

## La protection de l'avifaune

Les oiseaux sont des éléments essentiels du patrimoine naturel. La qualité de leur présence est un indicateur de la santé environnementale d'une zone.

Conscient de l'impact de ses ouvrages sur l'avifaune, ERDF - Electricité Réseau Distribution France s'est engagé à veiller au maintien de la diversité biologique des habitats et des espèces concernés par ses réseaux.

Il développe, en collaboration avec les associations spécialisées, des équipements particuliers :

- isolation des conducteurs par une gaine afin de supprimer le risque électrique,
- mise en place de tiges métalliques (cierges) pour dissuader les oiseaux de se poser sur certains poteaux en les rendant inhospitaliers,
- perchoirs attractifs comme des nids artificiels pour les cigognes et les balbuzards pêcheurs.



## Programme de résorption des transformateurs PCB

Le plan national de décontamination et d'élimination des appareils contenant des PCB, dans lequel s'inscrit le plan particulier d'EDF, a été approuvé par l'arrêté du 26/02/03.

Le plan d'élimination des PCB prévu pour les transformateurs HTA/BTA se déroule en deux grandes phases :

- Une phase de prélèvement de l'huile des transformateurs destinée à mesurer leur teneur en PCB
- Une phase de traitement variable selon le taux de PCB contenu dans les appareils conformément à la réglementation :
  - Pour une teneur < 50 ppm, le transformateur est reconnu non pollué et reste installé sur le réseau
  - Pour une teneur comprise en 50 et 500 ppm, l'appareil peut rester installé sur le réseau jusqu'à sa fin de vie ( il sera alors dépollué et ferrailé) à condition d'installer un bac de rétention d'huile sous le transformateur.
  - L'élimination des matériels pollués est réalisée par des entreprises agréées, conformément à la législation.



## [ Les travaux réalisés en 2007 et les investissements ]

Le programme travaux HTA (20 000V) est guidé par les priorités suivantes:

- **Renouvellement des câbles de technologies anciennes à isolation papier ;**
  - Depuis quelques années, les épisodes de forte chaleur en période estivale entraînent des détériorations de câbles de technologie ancienne. Une politique de renouvellement visant à la résorption progressive de ce type de réseau est mise en place sur le territoire Est.
  - Un effort est également fait pour le renouvellement préventif des boîtes de jonction défaillantes.
- **Désensibilisation du réseau aux aléas climatiques dans les zones boisées et les zones soumises à neige ou givre ;**
  - Elle se traduit par une fiabilisation des ossatures en zone boisée et un renforcement accru des lignes exposées. Ces opérations permettent d'assurer une meilleure alimentation à l'ensemble des clients du départ HTA concerné, en limitant notamment les risques de défaut liés à des chutes d'arbres. La priorité est donnée aux ossatures afin de limiter l'impact d'un éventuel défaut aérien en favorisant la réalimentation rapide d'un plus grand nombre de clients.
- **Amélioration de la réactivité :**
  - Cette action contribue à la rapidité de rétablissement en cas de panne et constitue un axe fort de l'amélioration de la qualité de la fourniture. Elle se traduit par l'équipement des postes et réseaux en matériel télécommandé : OMT (organe de manoeuvre télécommandé), IAT (interrupteur aérien télécommandé)...
  - Un travail important est aussi fait sur l'optimisation des schémas de conduite du réseau.
- **Accompagnement du développement du territoire :**
  - Pour faire face à l'arrivée de nouveaux clients et à l'accroissement associé des consommations, les réseaux sont renforcés ou de nouveaux sont créés.



Pour le territoire de la concession, les principaux travaux HTA effectués en 2007 sont les suivants :



### TRAVAUX HTA REALISES EN 2007

Plan aléas climatique			
Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
AILLEVILLERS -ET- LYAUMONT	FOUGEROLLES	AILLEVILLERS	Pose de 6800m de réseau HTA 240 <sup>2</sup> Al entre le poste AUX CHAVANES et le poste QUARTIER GARE, dépose de 4800m de ligne aérienne HTA
CHARCENNE	GY	AVRIGNEY	Pose de 11000m de câble souterrain et dépose de 9800m de ligne aérienne entre le poste RENEVIER à CHARCENNE et le poste COUPURE à MARNAY
FRESSE	RONCHAMP	BARTHELEMY	Renouvellement HTA en zone boisée : pose HTA 6160m 240 <sup>2</sup> Al et 810m 95 <sup>2</sup> Al souterrain et dépose HTA 6900m 54 <sup>2</sup> Alm et 60 <sup>2</sup> Alu/acier. Pose BT 55m 95 <sup>2</sup> Al et 555m 150 <sup>2</sup> Al souterrain et dépose BT 230m torsadé 70 <sup>2</sup> Al
MAILLERONCOURT -SAINT-PANCRAS	CONFLANS	BETONCOURT	Renouvellement réseau HTA en zone boisée, mise en souterrain de la dérivation Village, dépose de 3300m de réseau aérien, pose de 4500m de réseau HTA souterrain en 150 <sup>2</sup> Al
RONCHAMP	RONCHAMP	BARTHELEMY	Renouvellement réseau HTA en câble souterrain 150 <sup>2</sup> Al sur 1600m entre ERAS vers poste Recologne et ERAS vers dérivation Etang
SAINT -VALBERT	FOUGEROLLES	SAINT -VALBERT	Renouvellement réseau HTA en zone boisée, dépose de 1500m de réseau aérien en 54 <sup>2</sup> Alm, pose de 1500m de réseau HTA souterrain en 150 <sup>2</sup> Al
Plan d'accompagnement du développement			
Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
HERICOURT	HERICOURT		Mise en place de 2 armoires de coupure inter départs pour améliorer la sécurisation du poste.
MAGNY -VERNOIS	LURE	RESOGIL	Bouclage des départs Resogil et Gouhenans du poste source de Lure par la construction de 1000 m de souterrain 150 <sup>2</sup> Al entre les postes Le retet et le poste RN 86
VILLERSEXEL	ABBENANS	VILLERSEXEL	Dédoublage du départ Villersexel par construction de 700 m de 150 <sup>2</sup> Al en fouille commune avec travaux gaz
Autres travaux HTA			
Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
BREVILLIERS	HERICOURT	BANVILLARS	Suppression de la tête du départ Banvillars : dépose de 700 m et reprise par le départ Bethoncourt par l'intermédiaire d'une AC3M entre les postes RTE de Busserel et 3D épuration

## Programme Travaux BT

Le programme de travaux sur le réseau BT répond à plusieurs exigences propres à chaque territoire:

- **Renouvellement de réseau et branchement :**

- Les chantiers sont priorisés suivant des critères de sécurité des personnes et des biens, de continuité d'alimentation et d'opportunité de coordination.

- **Renforcement de réseau et branchement :**

- Les chantiers font suite soit à des réclamations avérées, soit pour rester dans les taux de clients mal alimentés imposés par le Contrat de Service Public signé entre EDF et l'Etat.

- **Programmes spécifiques :**

- Amélioration des terres ;
- Résorption des transformateurs contenant du PCB.

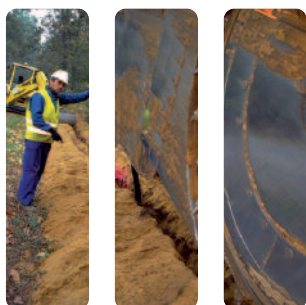


Pour le territoire de la concession, les principaux travaux BT effectués en 2007 sont les suivants :

RENOUVELLEMENT DES RESEAUX BT ET BRANCHEMENTS	
Communes	Localisation
NEUVILLE LES ORMARY	reconstruction réseau BT suite neige du 4/03/06
LURE	poste CAMOS
AMONDOUILLI	poste TIC MATHIEY

RENFORCEMENT DES RESEAUX BT ET BRANCHEMENTS	
Communes	Localisation
SAINT-HIPPOLYTE-SUR-SEMBOURNE	Poste Vielle Etoilement
RECOLOGNE	CHUTE DE TENSION RENFORCEMENT CREATION POSTE
NOIDANS-LES-VESSOUL	Poste Vielle Etoilement
RIOZ	CHUTE DE TENSION
FROIDFOURNEAU	CREATION PSSB RTT T5807



## Mises en service et immobilisation des travaux effectués sous la maîtrise d'ouvrage EDF :

Ces travaux ont fait l'objet d'une description technique et comptable utile à la connaissance du patrimoine par le concédant. Ils se caractérisent de la manière suivante :

### Longueurs d'ouvrages mises en service (en km)

	HTA en km			BT en km		
	2007	2006	variation	2007	2006	variation
aérien nu	<b>0,21</b>	0,80	-74,1%	<b>0,00</b>	0,00	0,0%
souterrain	<b>18,11</b>	1,78	917,1%	<b>9,27</b>	2,61	254,5%
torsadé	<b>0,14</b>	0,00	0,0%	<b>2,74</b>	0,09	2872,8%

dont :

extension	<b>1,27</b>	0,00	0,0%	<b>6,66</b>	2,18	205,0%
renforcement	<b>10,39</b>	2,35	631,0%	<b>4,75</b>	0,52	927,9%
renouvellement	<b>6,79</b>			<b>0,60</b>		



Les investissements EDF correspondants se répartissent de la façon suivante :  
Montant des investissements (en k€)

en k€	2007	2006	variation
Extensions de réseau	<b>306,02</b>	93,93	225,79%
Renouvellement de réseau	<b>339,97</b>	101,13	1371,90%
Renforcement de réseau	<b>1148,56</b>		
Branchements et dérivations	<b>62,71</b>	0	0,00%

## Prévisions de travaux 2008

Le programme prévisionnel HTA est le suivant :

TRAVAUX HTA PREVUS POUR 2008

Plan de renouvellement des câbles papier			
Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
LUXEUIL-LES-BAINS	LUXEUIL	MARCEAU	Pose de 802 m de réseau HTA 150 <sup>2</sup> Al entre les postes CET et R PIERREY, suppression de 10 boîtes de jonction présumées 3M
Plan d'amélioration de la réactivité			
Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
FROIDECONCHE	LUXEUIL	FAUCOGNEY	Pose de 400m de réseau 240 <sup>2</sup> Alm et dépose de 360m d'aérien en limite de hauteur. Télécommande poste Voie.
Plan aléas climatique			
Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
FONTAINE -LES-LUXEUIL	FOUGEROLLES	FONTAINE	Enfouissement réseau HTA en zone boisée
FRESSE	RONCHAMP	BARTHELEMY	Pose de 2400 m de câble HTA en 240 <sup>2</sup> Al entre le poste RADDON et l'armoire 3D LE VOLVET
PLANCHER-BAS	RONCHAMP	PLANCHER	Pose de 2800m de câble souterrain entre les postes Bois Guerry et Lajus et dépose de 2500m de lignes aériennes
RONCHAMP	RONCHAMP	BARTHELEMY	Traitement zone boisée sortie poste Malbouhans
SERVANCE	LE THILLOT	MELISEY	Enfouissement réseau HTA en zone boisée
VAUVILLERS	CONFLANS	BETONCOURT	Renouvellement dérivation Château
Autres travaux HTA			
Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
RIOZ	GENEUILLE	CHEVROZ	Modification réseau HTA : pose 700m et dépose descente aéro-souterraine



Le programme prévisionnel BT est le suivant :

PREVISIONS DE TRAVAUX BT POUR 2008

Communes	Localisation
RIOZ	RENFORCEMENT BT LES FONTENIS
RIOZ	RIBT reprise BT poste RESERVOIR sur FONTENIS
RIOZ	RIBT dip 11007/11008 et vers terrain camping
CHAMPLITTE	RENOUVELLEMENT RESEAU BT

## [ Sécurité et vigilance, le public au centre ]



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.

### En 2007, cette vigilance s'est traduite par :

Sécurisation de l'alimentation de commune identifiée, en concertation avec les autorités locales

- Une première étape de concertation a été menée avec la préfecture pour déterminer les communes à sécuriser en priorité. Une seconde est engagée avec chaque commune, ainsi identifiée, pour déterminer le point à sécuriser.

• En matière de travaux, une sensibilisation des entreprises prestataires aux incidents sur réseau et un rappel des mesures de prévention lors d'audits internes de chantiers

- Depuis de nombreuses années, le distributeur ERDF et la Fédération Nationale des Travaux Publics se sont engagés dans une démarche de progrès pour la sécurité des personnes (travailleurs et riverains) et des biens. Cette démarche vise à réduire significativement les dommages aux ouvrages électricité et à prévenir les atteintes portées à la sécurité des personnes ainsi qu'à préserver l'intégrité des réseaux et la qualité du service public qu'ils assurent.

En 2007, 28 personnes de 64 entreprises ayant leur siège ou une agence sur le territoire de la Haute-Saône ont suivi une animation sécurité.

- Dans ce cadre, et dans la continuité des actions menées auprès des entreprises du BTP, le distributeur ERDF a organisé des réunions d'informations et de sensibilisation aux travaux à proximité des ouvrages électricité destinées aux collectivités locales, notamment les services techniques.

En 2007, 5 communes de la Haute-Saône ont participé à ces animations. • En matière d'exploitation

- Une formation et un maintien du professionnalisme des agents d'exploitation ainsi que des rencontres prévention sur le terrain.

• Autres risques

- Traitement des DR/DICT

- Risques routiers

- Risques incendie

- Sensibilisation aux risques électriques « Prudence sous les lignes »

### Bilan des accidents 2007 :

Territoire de Vosges	Nombre d'accidents	
	2007	2006
Accidents dans le cadre de travaux sous maîtrise d'ouvrage E-13E ou dans le cadre de l'exploitation du réseau	1	1
Autres accidents - Accidents de biens	2	7

# Rapport Financier



[ Les éléments financiers d'exploitation ]

[ Immobilisations concédées ]

[ Flux financiers relatifs à la concession ]

## [ Les éléments financiers d'exploitation ]

Dans le cadre du contrat de concession de distribution et en application de la loi du 8 avril 1946, vous avez confié à EDF la distribution d'électricité sur l'ensemble du territoire de la concession.

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, vous attendez du concessionnaire la présentation d'éléments financiers d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention de données comptables et financières significatives.

EDF tenait en 2007 une comptabilité nationale qui ne permettait pas de connaître directement les produits et les charges à la maille d'une concession. Ces éléments doivent donc être reconstitués à l'aide :

### **Des données comptables enregistrées à une maille locale correspondant à l'organisation territoriale du Distributeur EDF**

La maille pertinente pour l'activité de distribution est désormais constituée par un territoire régional au sein duquel sont mis en commun les moyens et les compétences qui étaient naguère répartis entre dix à quinze Centres EDF Gaz de France Distribution. <sup>2</sup>

La prise en compte de cette nouvelle maille est susceptible d'avoir des impacts significatifs sur les éléments financiers d'exploitation (Cf. Calcul des éléments financiers, ci après).

### **Des données comptables enregistrées à la maille nationale**

Ces données sont réparties entre les Régions au prorata des activités métiers.

### **Des données extracomptables directement enregistrées à la maille de la concession ou de la commune**

Lorsqu'elles sont disponibles, ces données sont utilisées de préférence aux données comptables enregistrées à une maille plus étendue.

### Des données issues des comptes dissociés nationaux

La loi du 10 février 2000 a imposé à EDF de réaliser une dissociation comptable pour l'activité d'acheminement. Ces écritures sont enregistrées à la maille nationale, à la maille des entités locales du Distributeur EDF ou directement à la maille de la concession ou de la commune.

En s'appuyant sur cette comptabilité dissociée, il est possible de fournir des éléments financiers **pour l'activité d'acheminement d'une concession**. Ces éléments n'ont toutefois de sens que pour des concessions qui atteignent une dimension significative. La vôtre est, bien entendu, dans ce cas.

Les recettes de l'activité d'acheminement résultent du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité<sup>3</sup>. Arrêté par voie réglementaire, sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), ce tarif est indépendant de la distance d'acheminement de l'énergie et de la situation géographique du point de livraison. Il permet au Distributeur EDF de financer l'activité de distribution de l'électricité sur l'ensemble du territoire qu'il dessert.

Les tarifs sont réputés calculés pour permettre de dégager un résultat reflétant les coûts effectivement engagés par les gestionnaires de réseaux. Pour EDF, cette adéquation doit s'établir à l'échelle de l'ensemble du territoire qu'elle dessert, les concessions étant considérées comme un tout. En réalité, chacune d'entre elles présente des caractéristiques propres (densité de clients, tissu industriel, géographie, zone climatique...) qui ont une incidence déterminante sur ses produits et ses charges.

Dans le tableau suivant apparaissent, respectivement en produit et en charge, les termes « contribution d'équilibre » et « contribution à l'équilibre ». 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 ci-après rassemble ces éléments et fournit la totalité des produits et des charges d'acheminement de la concession.**



## Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie

Produits	2007 en k€	2007 en % du total des produits
<b>Recettes d'acheminement</b>	<b>27 110</b>	<b>74,97%</b>
dont éligibles CARD	2 819	7,79%
dont éligibles Contrat unique	660	1,83%
dont tarif vert	3 783	10,46%
dont tarif jaune	1 887	5,22%
dont tarif bleu	17 421	48,17%
dont autres	539	1,49%
Tickets et Interventions clientèle	1 441	3,98%
Autres produits	5 611	15,52%
Contribution d'équilibre	2 001	5,53%
<b>Total des produits</b>	<b>36 163</b>	<b>100%</b>
<b>Charges</b>		
Charges d'exploitation	17 995	49,76%
dont charges de personnel	5 868	16,23%
dont autres charges	12 126	33,53%
Accès réseau amont	8 545	23,63%
Contribution au FACÉ	561	1,55%
Contribution aux charges centrales EDF	637	1,76%
Dotation aux amortissements	3 403	9,41%
Dotation aux provisions	2 025	5,60%
Redevance de concession (R1, R2)	1 438	3,98%
Contribution à l'équilibre	0	0,00%
<b>Total des charges</b>	<b>34 605</b>	<b>95,69%</b>
Total des produits	1 558	4,31%
– Total des charges		



La différence entre les produits et les charges qui apparaît en bas de ce tableau est positive pour chaque concession quand les résultats nationaux d'EDF pour l'activité d'acheminement sont positifs, et inversement.

Ce chiffre indique 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, il s'agit :

- des recettes d'acheminement : clients aux tarifs réglementés, clients éligibles ayant fait jouer leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
- d'autres recettes telles que : variation du chiffre d'affaires non facturé à la date de clôture des exercices comptables.

### Tickets et interventions clientèle :

ce sont les recettes des raccordements de clients (raccordements facturés au forfait et hors forfait) ainsi que les recettes des interventions et services facturés 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. En 2007, ce poste inclut également les reprises de provisions liées aux ajustements comptables réalisés pour certaines catégories d'immobilisations (Cf. Immobilisations concédées).

### 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 comprennent les éléments suivants :

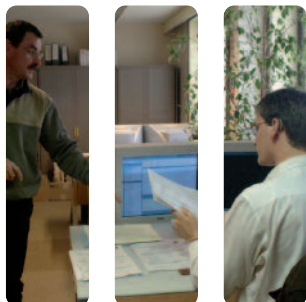
### Charges de personnel :

elles comportent les salaires et traitements et les charges sociales.

### Autres charges d'exploitation :

il s'agit :

- des charges directes d'exploitation des réseaux de distribution publique (entretien, conduite, maintenance),
- des charges d'entretien des postes sources,
- des charges résultant des activités assurées par le distributeur au service de la clientèle (relève de compteurs et interventions techniques chez les clients),
- des prestations de services mutualisés d'expertise et de logistique du distributeur EDF,
- des charges de gestion clientèle et d'accueil distributeur,
- de la quote-part des fonctions communes des Centres EDF Gaz de France Distribution, 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 parts R1 et R2 de la redevance de concession.





### Accès réseau amont :

il correspond aux charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.

### 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 afférentes aux ouvrages concédés :

l'article 36 de la loi du 9 août 2004 a supprimé, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005, l'obligation financière liée au renouvellement des biens au-delà du terme normal de la concession (nonobstant les éventuelles clauses contraires des contrats de concession de distribution publique d'électricité).

En revanche EDF reste tenue, en vertu du contrat de concession, de pratiquer un amortissement du financement de l'ensemble des biens concédés.

### Ces obligations contractuelles du concessionnaire donnent lieu à la comptabilisation des charges suivantes:

- Un amortissement industriel, calculé sur la valeur historique des biens, et étalé sur leur durée de vie. Il couvre, d'une part, l'amortissement des financements du concédant, d'autre part, celui des financements du concessionnaire.
- Une provision pour renouvellement assise sur la différence entre la valeur de remplacement et la valeur historique des biens et constituée pour les seuls biens renouvelables avant le terme de la concession.

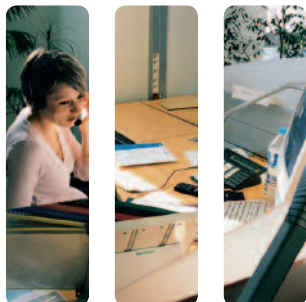
Pour les biens renouvelables avant le terme de la concession, le niveau global de charges (c'est-à-dire la somme des dotations aux amortissements industriels et des dotations aux provisions pour renouvellement) reste le même que précédemment.

### Redevance de concession :

ce sont les parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2007.

### Contribution à l'équilibre :

il s'agit de la part qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges pour un niveau de tarif couvrant 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

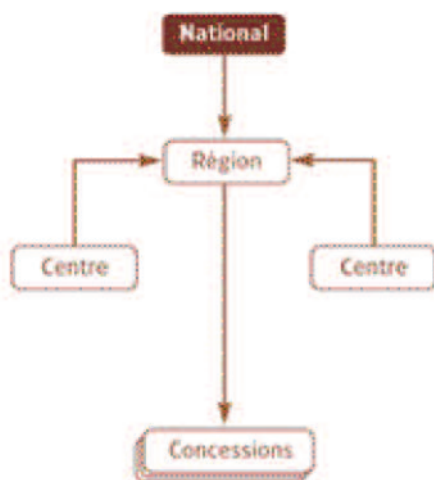
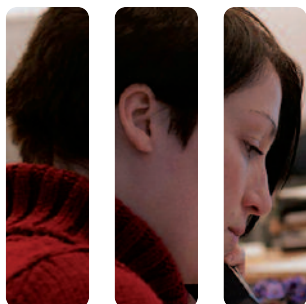
En 2007, la comptabilité du Distributeur EDF comprend, en métropole, la comptabilité d'EDF Gaz de France Distribution et celle d'EDF Réseau Distribution.

EDF Gaz de France Distribution a réorganisé ses activités de façon à développer des compétences spécifiques exercées sur des territoires plus étendus que les Centres. Cette évolution, gage de professionnalisme et d'efficacité, avait pour conséquence que la comptabilité d'un Centre ne renvoyait plus une image fidèle de son territoire et des concessions desservies.

Afin de neutraliser l'impact des transferts de charges inhérents à ce nouveau mode de fonctionnement, la maille comptable locale utilisée pour établir les éléments financiers d'exploitation est devenue, depuis l'exercice 2005, la maille régionale du Distributeur EDF.

**EDF Réseau Distribution** tient une comptabilité correspondant au périmètre de sa structure nationale et de ses structures régionales.

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, ce qui nécessite les retraitements suivants :



- A chaque fois que c'est possible, les données comptables régionales sont complétées par des données disponibles directement à la maille de la concession ou de la commune.
- A défaut, la restitution d'éléments financiers d'exploitation à la maille de la concession impose la répartition des données connues à la maille régionale. Chaque nature comptable est alors ventilée selon la clé la plus représentative.



Le tableau suivant présente, pour chaque poste, la maille de comptabilisation et le mode de répartition utilisé.

## Modalités de répartition retenues

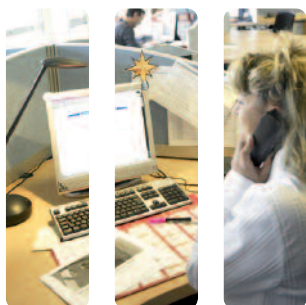
Intitulé	Maille disponible	Mode de répartition pour la concession
Recettes d'acheminement	Commune	Affectation directe
Tickets et interventions clientèle	EDF Gaz de France Distribution (Région) et EDF Réseau Distribution (Région)	Au prorata du nombre de clients
Charges d'exploitation	EDF Gaz de France Distribution (Région et niveau national) et EDF Réseau Distribution (Région et niveau national)	Au prorata du nombre de clients (pour 92% à la maille centre et 97% à la maille concession des charges d'exploitation)
Charges de personnel	EDF Gaz de France Distribution (Région et niveau national) et EDF Réseau Distribution (Région et niveau national)	Au prorata du nombre de clients
Accès réseau amont	EDF Gaz de France Distribution (niveau national)	Au prorata des kWh
Contribution au FACÉ	Concession	Calcul par concession selon la formule du FACÉ
Contribution aux charges centrales d'EDF	EDF (niveau national)	Au prorata du nombre de clients
Dotations aux amortissements	Commune	Affectation directe à la concession
Dotations aux provisions	Commune	Affectation directe à la concession
Redevance de concession	Concession	Affectation directe à 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).

2 • Soit, en métropole, huit Groupements de Centres qui délimitent la maille régionale du Distributeur EDF.

3 • Le tarif d'utilisation des réseaux en vigueur au cours de l'exercice 2007 était celui approuvé par décision ministérielle du 5 décembre 2005, sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie.

4 • 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, dans le cas contraire.





## [ 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 s'exprime par le montant des provisions constituées pour leur renouvellement, et la valeur de remplacement.

Au 31 décembre 2007, ces données sont les suivantes :

### Total des ouvrages concédés

2007 en k€	
Valeur brute comptable	156 572
Valeur nette comptable	92 636
Provisions constituées	31 758
Valeur de remplacement	237 161



### Les valeurs ci-dessus prennent en compte :

- Les ouvrages localisés, rattachés à leur commune de localisation, pour la valeur inscrite dans la comptabilité. Ce sont les réseaux HTA et BT et les postes de distribution publique.
- Les branchements, comptages, et colonnes montantes, gérés en masse financière, mais qui sont répartis dans les systèmes d'information au prorata du nombre de clients ou du nombre d'immeubles en accord avec les commissaires aux comptes.
- Les transformateurs HTA/BT, qui 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.

La provision mentionnée ne comprend pas la provision pour renouvellement constatée depuis 2005 sur les biens du régime d'électrification rurale (ER) renouvelables avant le terme des concessions. Elle est en effet gérée nationalement. Son assiette de calcul est égale à 20 % de l'écart entre la valeur de remplacement et la valeur d'origine des biens concernés. Ce pourcentage correspond au taux moyen de financement de ces ouvrages observé jusqu'à présent.

Entre 2005 et 2007, le Distributeur EDF a effectué une étude des durées d'utilité et des valeurs de remplacement des ouvrages retenues en comptabilité.

Pour la plupart des ouvrages de distribution, ces travaux conduisent à maintenir les durées d'utilité actuelles. Par exception, deux familles d'ouvrages sont affectées par des changements :

- **Les bâtiments des postes de transformation** (propriété du concédant ou propriété d'EDF), dont la durée de vie est augmentée de 30 à 45 ans ;
- **Les matériels de comptage électroniques** (mis en service à partir de 1995), dont la durée de vie est réduite de :

30 à 20 ans pour les matériels basse tension (BT) < 36 kVA,  
30 à 25 ans pour les matériels basse tension (BT) > 36 kVA et moyenne tension (HTA).

En outre, l'étude a mis en évidence une diminution importante du coût d'achat du matériel de comptage liée à la généralisation de la technologie électronique, de sorte que le coût de renouvellement de ces immobilisations se révèle inférieur à leur valeur d'origine. La provision pour



renouvellement correspondante, devenue sans objet, a donc été reprise en totalité. Les impacts de ces modifications comptables ont été enregistrés au 1er janvier 2007. Pour la concession, ils sont pris en compte dans la rubrique «Autres produits et charges d'exploitation».

## [ 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 EN K€

Type de flux	2007	2006
Redevance de concession	1 438,3	1 374,0
Redevance communale d'occupation du domaine public	54,5	50,7
Redevance départementale d'occupation du domaine public	23,8	22,7
Participation Article 8-1 " travaux environnement "	167,7	163,3

## 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.

### Montants des termes R1 ET R2 dus pour l'exercice 2007

MONTANT DE LA REDEVANCE DE CONCESSION

TERMES	2007
R1	151 024,06 €
R2	1 287 316,85 €



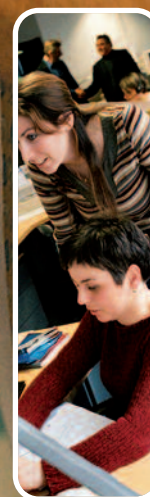
## Autres contributions financières

A côté des flux financiers propres à la concession, EDF apporte plusieurs contributions à la vie du territoire de la concession. Ces contributions englobent les différentes formes de fiscalité auxquelles est soumis le concessionnaire, mais peuvent également consister en des actions financières à dimension sociale, environnementale ou culturelle.

### Etat de ces contributions

AUTRES CONTRIBUTIONS VERSEES AU DEPARTEMENT LA HAUTE SAONE EN ME		
Type de flux	2007	2006
Taxe municipale	1 347	1 284
Taxe départementale	1 632	1 566
Taxe professionnelle	432	321
Impôt foncier bâti et non bâti	60	16
Fonds de Solidarité Energie	45	45

# Vos interlocuteurs à l'écoute





Vos interlocuteurs  
**à l'écoute**

**EDF Gaz de France Distribution Franche-Comté Nord**

1 rue Jacques Foillet BP 187  
25203 MONTBELIARD

 03 81 90 61 00  
 03 81 90 63 00

**Vos interlocuteurs**

**Christophe ARNOUX**  
Directeur Territorial

 03 81 90 61 04  
 03 81 90 63 60

**Jean Christophe DURAND**  
Adjoint au directeur territorial

 03 81 90 61 06  
 03 81 90 63 60

**Denis BARBAUX**  
Responsable du pôle collectivités locales

 03 81 90 63 83  
 03 81 90 63 60

**EDF Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales Est**

75 allée Camille Maillard - BP 169  
54707 PONT-A-MOUSSON CEDEX

**Vos interlocuteurs**

**Daniel BOUSCAVET - Directeur du Développement**  
Directeur du Développement

 03 81 47 73 57  
 06 85 67 94 94

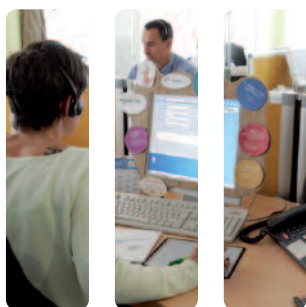


### Interlocuteurs des collectivités locales :

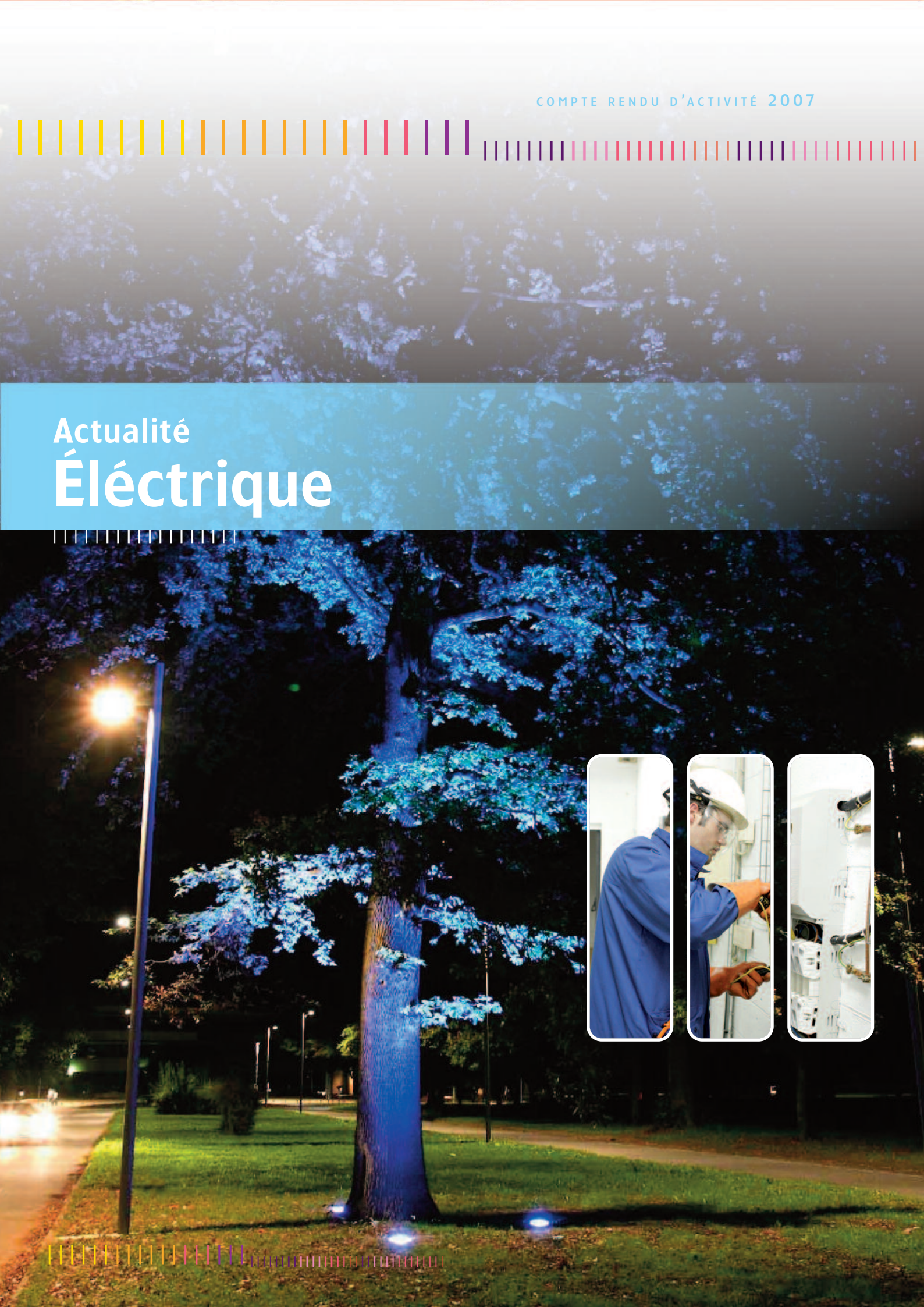
Pour chacune des missions qui relèvent du service concédé, le concessionnaire EDF met à la disposition de chaque commune un interlocuteur attitré qui constitue le point d'entrée unique vers les services du concessionnaire en charge de la mission considérée.

#### Annexe CD-ROM :

la liste des communes et leurs interlocuteurs privilégiés sont consultables via le fichier SIED70\_InterlocuteursPrivilégiés2007.xls.



# Actualité Électrique



- [ Mise à jour juridique du cahier des charges de concession ]
- [ Retour aux tarifs réglementés ]
- [ Evolution des conditions générales de vente ]
- [ ERDF, une nouvelle filiale de distribution ]
- [ Proximité avec les clients particuliers ]

## [ Mise à jour juridique ] du cahier des charges de concession

**Depuis 1992, date de l'établissement du modèle de contrat de concession, de nombreux textes législatifs ou réglementaires ont été publiés. Pour faciliter leur prise en compte, une grille de lecture a été élaborée. Elle s'applique de droit, sans qu'il soit nécessaire d'en prendre acte par voie d'avenant.**

L'ensemble du dispositif contractuel de concession (convention, cahier des charges, annexes) a ainsi été mis à jour en respectant scrupuleusement l'intention initiale des parties.

### **SERVICE CONCEDE**

Cette mise à jour concerne au premier chef l'ouverture totale à la concurrence du marché de la fourniture d'électricité au 1<sup>er</sup> juillet 2007, ainsi que la nouvelle définition du service public de l'électricité : celui-ci recouvre les missions de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité et la mission de fourniture aux usagers qui bénéficient des tarifs réglementés de vente, y compris ceux qui ont droit à la tarification spéciale « produit de première nécessité » (loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie).

### **QUALITE DE DESSERTE**

Les dispositions relatives à la qualité de desserte en électricité énoncées par les lois du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile et du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique ont été introduites dans le chapitre III du cahier des charges, intitulé « Service aux usagers ».

### **FACTURATION DES RACCORDEMENTS**

Le système de facturation des raccordements au réseau public de distribution dit « des tickets » a été modifié par un arrêté en date du 28 août 2007, définissant les principes généraux de calcul de la contribution qui sera désormais versée au gestionnaire de réseau.

Une nouvelle annexe 2, intitulée « Contribution des tiers aux frais de raccordement sous maîtrise d'ouvrage du concessionnaire », a donc été transmise aux autorités concédantes.

#### **En pratique, ce nouveau document :**

- Définit la notion de raccordement,
- Explicite le fonctionnement du barème national de prix unitaires établi par le gestionnaire de réseau après consultation des organisations représentatives des usagers et des organisations représentatives des autorités concédantes et approbation de la Commission de régulation de l'énergie,
- Définit ce que recouvrent les taux de réfaction tarifaire arrêtés par le ministre chargé de l'économie et le ministre chargé de l'énergie,
- Définit les modalités de calcul de la contribution versée au concessionnaire maître d'ouvrage.

# [ Retour aux tarifs réglementés ]

## La loi du 21 janvier 2008 relative aux tarifs réglementés

Cette loi, qui fait suite à l'ouverture totale du marché français, a précisé les conditions dans lesquelles un consommateur final peut bénéficier de ces tarifs, notamment après avoir exercé son éligibilité ou en cas de déménagement. Le droit à ces tarifs s'établit désormais comme suit

### CLIENTS DOMESTIQUES



#### Dans un même logement

Ils peuvent bénéficier à nouveau des tarifs réglementés s'ils ont exercé leur éligibilité. Cette « réversibilité totale » est néanmoins assortie de deux conditions : le client doit en faire la demande avant le 1<sup>er</sup> juillet 2010 et cette demande ne peut intervenir qu'au terme d'un délai de 6 mois après avoir exercé son éligibilité.

#### S'ils déménagent

Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés pour le logement dans lequel ils emménagent, y compris quand les précédents occupants de ce logement ont exercé leur éligibilité. Cette « réversibilité en cas de déménagement » est assortie d'une seule condition : le client doit en faire la demande avant le 1<sup>er</sup> juillet 2010.

#### S'ils emménagent dans un logement neuf (« nouveau site »)

Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés à la condition que ce logement ait été raccordé au réseau de distribution avant le 1<sup>er</sup> juillet 2010.

### CLIENTS NON DOMESTIQUES MOINS DE 36 KVA

#### Sur un même site

Ils ne peuvent pas revenir au tarif réglementé s'ils ont déjà exercé leur éligibilité.

#### S'ils déménagent

Ils ont les mêmes droits aux tarifs que les particuliers qui déménagent.

#### S'ils emménagent dans un nouveau site

Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés à la condition que ce site ait été raccordé au réseau de distribution avant le 1<sup>er</sup> juillet 2010.

### CLIENTS NON DOMESTIQUES PLUS DE 36 KVA

#### S'ils occupent un site pour lequel l'éligibilité n'a jamais été exercé (ni par eux-mêmes, ni par un précédent occupant)

Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés.

#### S'ils emménagent dans un nouveau site

Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés à la condition que ce site ait été raccordé au réseau de distribution avant le 1<sup>er</sup> juillet 2010.

## [ Conditions générales de vente ] Evolution au 1<sup>er</sup> septembre 2007

**Les conditions générales de vente (CGV) des clients bénéficiant d'un contrat de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés (contrat « Tarif Bleu ») ont été modifiées à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2007. Les nouvelles CGV sont à la disposition des clients en appelant le numéro de téléphone « Mon contrat - Ma facture - Mon déménagement » figurant sur la facture, ou en les téléchargeant sur le site internet d'EDF (<http://www.edf.fr>, rubrique Particuliers).**

L'évolution des conditions générales de vente concerne principalement les dispositions suivantes :

### **ENERGIE**

Les CGV ne traitent plus de la fourniture de gaz.

### **RESILIATION**

- Le client peut résilier son contrat à tout moment, après avoir informé EDF en précisant le motif.
- Par ailleurs, le contrat peut être résilié pour non respect des obligations contractuelles ou en cas de changement de fournisseur d'électricité.

### **FACTURATION**

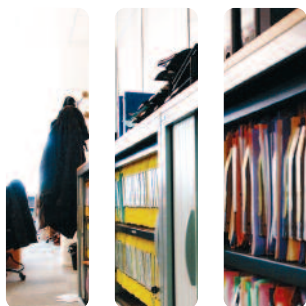
- Sauf si le client a opté pour la mensualisation, selon le montant des factures, il recevra une facture tous les 2 ou 6 mois. Il est possible d'opter pour le service « Relevé Confiance » (facturation basée uniquement sur la base des consommations réelles).
- Les factures peuvent être réglées par prélèvement automatique, mensualisation avec prélèvement automatique, TIP, chèques, espèces ou à partir du site internet d'EDF.
- En cas de défaut de paiement, EDF peut mettre en œuvre une procédure pour interrompre la fourniture puis résilier le contrat.
- En cas de difficultés financières, le client peut, sous certaines conditions, bénéficier de la tarification spéciale « produit de première nécessité » ou d'une aide financière du Fonds de Solidarité Logement (FSL).

### **REGLEMENT DES LITIGES**

En cas de litige, un client peut s'adresser au Centre de Relation Client (CRC), puis au Service consommateurs et au Médiateur national de l'énergie.

### **DONNEES PERSONNELLES**

- Sauf opposition du client, ses données personnelles peuvent être utilisées pour l'informer des offres du groupe EDF et de ses partenaires commerciaux et transmises aux filiales et partenaires commerciaux d'EDF.
- Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sans frais à l'utilisation de ses données personnelles. Ce droit peut s'exercer auprès de l'entité gestionnaire de son contrat.



## [ ERDF ]

### Une nouvelle filiale de distribution pour le Groupe EDF

**Entamé depuis plusieurs mois, le processus de séparation juridique des activités de distribution, conséquence des directives européennes, a abouti le 1<sup>er</sup> janvier 2008 à la création de la filiale de distribution Electricité Réseau Distribution France (ERDF).**

#### **POURQUOI UNE SEPARATION JURIDIQUE DU DISTRIBUTEUR EDF ?**

La séparation juridique est rendue nécessaire par la directive européenne 2003-54 qui prévoit que « lorsque le gestionnaire de réseau de distribution fait partie d'une entreprise verticalement intégrée, il doit être indépendant au moins sur le plan de la forme juridique, de l'organisation et de la prise de décision, des autres activités non liées à la distribution ».

Cette disposition a été transposée en droit français par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie (article 23).

Elle s'inscrit dans la volonté du législateur européen de garantir un accès non discriminatoire au réseau, afin de ne pas faire bénéficier le fournisseur historique d'un avantage concurrentiel au détriment des autres fournisseurs. Cette séparation juridique s'impose au transport (depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2004, d'où la filialisation récente des gestionnaires de réseaux de transport d'électricité et gaz) comme à la distribution (à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2007, par dérogation).

#### **LA SEPARATION JURIDIQUE NE REMET EN CAUSE NI L'INTEGRATION AU GROUPE EDF NI LA COOPERATION AVEC GAZ DE FRANCE**

La Commission européenne a précisé dans une note ce qu'elle entendait par séparation juridique : « L'élément essentiel de ces dispositions est que le transport et la distribution doivent être assurés par une entreprise « réseau » distincte ».

Ainsi, la filialisation permet à EDF de conserver l'activité de distribution au sein du groupe intégré, tout en répondant aux exigences de la directive européenne quant à la création d'une « entreprise de réseau distincte ».

Les possibilités de synergies se trouvent de la sorte préservées, tout particulièrement en ce qui concerne la gestion des contrats de concessions.

Il en va de même pour la coopération historique avec Gaz de France qui se poursuit dans le cadre d'un service commun entre ERDF et la filiale Gaz Réseau Distribution France (GrDF) nouvellement créée.

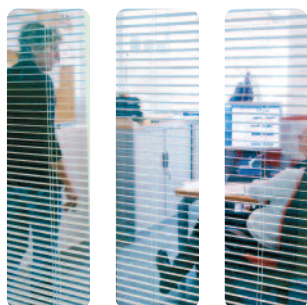
#### **ERDF, UNE FILIALE DE POIDS**

ERDF constitue désormais la filiale la plus importante du Groupe EDF qui en est propriétaire à 100 %. Elle :

- Rassemble 37 000 personnes ;
- Dessert 30 millions de clients ;
- Exploite le plus vaste réseau d'Europe avec 1,2 millions de km de lignes moyenne et basse tension et environ 760 000 transformateurs.

ERDF revêt la forme d'une société anonyme (SA) à directoire et conseil de surveillance :

- **Le Directoire** assure pleinement la Direction générale et toutes les missions et responsabilités correspondantes de la société,
- **Le Conseil de Surveillance** comprend 15 membres : 5 salariés élus (conformément à la loi de démocratisation du secteur public), 2 représentants de l'État nommés par décret, 8 membres désignés par l'actionnaire.



### LES CONSEQUENCES POUR LA DISTRIBUTION PUBLIQUE

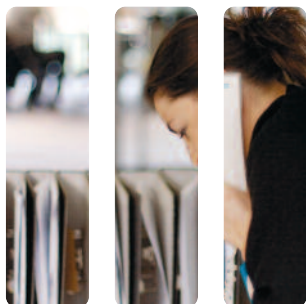
ERDF succède aux anciennes entités du Distributeur EDF (ERD et EGD) dans l'ensemble de leurs activités.

A ce titre, elle en reprend les biens, autorisations, droits et obligations, y compris les contrats de concession.

Conformément à la loi, c'est ERDF qui exerce désormais, sur la quasi-totalité du territoire français, les missions principales de développement, d'exploitation, de maintenance et d'entretien des réseaux publics de distribution d'électricité en concession.

Dans un marché de l'électricité totalement ouvert à la concurrence, ERDF entend garantir :

- Le libre accès de tous les fournisseurs au réseau de distribution ;
- Le service public et la qualité de service en maintenant la proximité avec les territoires ;
- Le développement et la valorisation des réseaux publics de distribution d'électricité en concession.



<sup>1</sup> Par entreprise énergétique verticalement intégrée on entend une entreprise qui couvre l'ensemble des activités, de l'amont à l'aval de la chaîne de valeur. Ainsi EDF est un groupe verticalement intégré dans la mesure où il produit, transporte, distribue et vend de l'énergie. Il est donc présent sur l'ensemble de la chaîne de valeur : de l'amont (la production) à l'aval (la commercialisation).

## [ Proximité ] avec les clients particuliers

**La proximité est l'un des engagements forts d'EDF vis-à-vis de ses clients. Pour en assurer le respect, le concessionnaire met en place un dispositif multi-canal afin que chaque client puisse entrer en contact avec lui par le canal le plus adapté à son besoin.**

### UN DISPOSITIF MULTI-CANAL

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet), ainsi que l'évolution des pratiques dans le domaine de la vente de services, ont accéléré le lancement de nouveaux canaux (web, serveur téléphonique interactif, SMS) et modifié la place de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone).

Aujourd'hui, les clients particuliers qui souhaitent contacter EDF ont à leur disposition l'ensemble des canaux suivants :

- **Les canaux automatisés (web, Serveur Téléphonique Interactif, SMS – paiement facture et transmission des index)** qui offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils procurent autonomie de gestion, liberté et facilité d'accès aux offres et services d'EDF à tout moment choisi par le client ;
- **Le canal téléphonique** qui offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller client EDF au prix d'un appel local :
  - Des numéros azur disponibles pour tous nos clients
  - Deux numéros dédiés et gratuits disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité et du tarif de première nécessité.
- **Le canal courrier – e-mail** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes clients avec une promesse d'accusé de réception rapide et d'un délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **Les canaux physiques** qui se déclinent au travers d'un réseau de 185 boutiques et d'un réseau de forces de vente terrain pouvant se déplacer au domicile des clients ayant un projet (travaux, MDE...), complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (décrits ci-dessous).

La mise en place du dispositif multi-canal se traduit notamment par la réorientation des clients vers les canaux automatisés pour les demandes de gestion et d'information simples, mais aussi par un positionnement des canaux physiques axé sur le traitement des demandes complexes ou impliquantes pour le client.

Ce dispositif multi-canal permet d'accueillir tous nos clients et de répondre à leurs demandes. Vis à-vis de ceux en situation de précarité, le concessionnaire attache une importance et une exigence particulière au traitement de leurs difficultés et met en place une filière dédiée à la solidarité qui permet de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour leur compte. EDF affirme ainsi des engagements forts à l'égard de ces clients, à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction des intéressés.



## UNE PRESENCE PHYSIQUE QUI S'APPUIE SUR PLUSIEURS RESEAUX DE POINTS DE CONTACT CLIENT

### • Le canal Boutiques

Constitué de 185 implantations (nombre correspondant à l'évolution prévue) réparties sur le territoire national, le canal Boutiques représente trois grands enjeux pour le concessionnaire EDF :

- **Un enjeu de proximité** vis-à-vis de ses clients : il est un maillon indispensable de la politique commerciale multi-canal d'EDF pour répondre aux demandes des clients (notamment projets, solidarité).
- **Un enjeu d'image** : il constitue la vitrine du groupe EDF pour porter en particulier le nouveau positionnement de l'entreprise sur « l'Eco Efficacité Energétique ».
- **Un enjeu de développement** : la transformation de ce réseau historique d'accueils physiques doit permettre de répondre à l'enjeu de développement sur de nouveaux services autour de la fourniture d'énergies, de la maîtrise de l'énergie, des énergies renouvelables...

Le projet d'évolution du canal Boutiques d'EDF doit permettre de poursuivre plusieurs objectifs : d'une part le maintien d'un niveau d'excellence en matière de satisfaction clientèle, d'autre part l'amélioration de la performance commerciale. Dans ce sens, ce canal continuera de traiter l'ensemble des demandes clients relatives au contrat de fourniture d'électricité et développera son activité autour du conseil et de la vente de services d'éco-efficacité énergétique.

### • Le réseau des Points Services à La Poste (et en mairie)

Dans le cadre d'une convention nationale de partenariat avec La Poste (ou avec certaines mairies), le réseau des Point Services EDF c'est :

- **Un espace dédié à EDF** au sein d'un bureau de poste (ou d'une mairie) qui, au-delà d'un présentoir proposant de la documentation EDF destinée aux clients, offre un service d'accès à distance via une ligne téléphonique directe et gratuite pour entrer en contact avec un conseiller EDF.
- **Le maintien et le développement d'une présence active en milieu rural** en visant un triple niveau de satisfaction : des clients, des élus, des entreprises.
- **Un service complémentaire au service « Cash Compte »** également disponible dans les bureaux de poste (possibilité de règlement en espèces de la facture au guichet de la poste).

Ce réseau EDF de points de contact avec le public est constitué de 405 sites équipés de ce concept de Point Service (388 bureaux de poste et 17 mairies).

Grâce à ce dispositif complémentaire du canal Boutiques, 93 % des clients sont à moins d'une heure de trajet d'un des points de contact d'EDF ; 67 % sont même à moins de 30 minutes.

### • Les structures de médiation sociale

L'objectif du dispositif de médiation sociale est de rapprocher EDF d'une partie de sa clientèle en lui facilitant l'accès à des services de proximité dont elle est éloignée du fait de difficultés de communication ou de compréhension, notamment dues à la langue, mais aussi pour des raisons liées à un handicap physique ou à des difficultés sociales.

Il convient avant tout de rappeler que la médiation sociale touche des clients pour lesquels le contact avec EDF est difficile. Il s'agit souvent de clients avec lesquels la relation demande un traitement spécialisé et coûteux.

Après de ces clients, selon les modalités de fonctionnement des structures auxquelles EDF participe, les enjeux du concessionnaire sont de :

- recréer un dialogue
- disposer d'un relais de proximité
- prévenir des difficultés de paiement
- diffuser une information adaptée



- apporter un traitement global aux difficultés rencontrées par les habitants
- recouvrer les factures par une démarche adaptée

Au 1<sup>er</sup> janvier 2007, EDF a reconduit son engagement dans l'ensemble des structures qui avaient été développées sous l'égide d'EDF Gaz de France Distribution et de la Mission Ville et Solidarité. Cinquante-sept de ces structures sont en activité, dont 25 Points d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS), 16 Points de Service Public (PSP) et 16 structures non affiliées.



EDF ré-affirme aujourd'hui son engagement dans la poursuite du développement de la médiation sociale. Elle inclut le projet dans son dispositif Solidarité en l'intégrant dans le périmètre du Service National Consommateurs, nouvellement créé.

Le suivi des structures existantes ainsi que le développement de nouvelles structures et/ou d'autres initiatives (telles que : permanences dans les Caisses d'Allocations Familiales, mairies ou autres lieux publics) se fera dans le respect des engagements pris par l'entreprise dans la convention « Villes et Cohésion Sociale 2005 – 2007 », signée en mai 2006.

#### • Missions et fonctionnement des Relais Services Publics (RSP)<sup>1</sup>

Aujourd'hui, EDF a signé un engagement dans 13 Relais Services Publics en région Méditerranée.

Cette participation fera l'objet d'un retour d'expérience dont dépendra la décision de déploiement dans les autres régions.

<sup>1</sup> Extraits de la circulaire interministérielle du 2 août 2006 relative à la labellisation de Relais Services Publics et de ses annexes :

« Relais Services Publics : Votre point de contact avec toutes les administrations. »

« Le rôle majeur des RSP est l'explication des langages et des contraintes administratifs. [...] Les RSP n'interviennent pas à la place des organismes publics, mais en amont, en soutien des usagers qui demandent son aide. » (Annexe à la lettre du 15 juin 2006 du Ministre d'État, Ministre de l'Intérieur et de l'aménagement du territoire aux Présidents des grands organismes sociaux).

« Un Relais Services Publics a d'abord pour mission d'informer le public, de lui expliquer les principes des réglementations les plus couramment appliquées et les demandes qu'elles impliquent, de lui faciliter l'usage des procédures téléphoniques et électroniques, de préparer et d'organiser les rendez-vous (physiques ou téléphoniques ou par visio conférence) avec les techniciens et les spécialistes de chaque réseau, afin de rendre ces rencontres encore plus efficaces et mieux coordonnées avec les interventions des autres administrations ou organismes publics. À cet effet, le Relais aide à la constitution des dossiers et à leur transmission conjointe aux organismes publics et accompagne, si nécessaire, le public dans l'usage d'Internet ou de la vidéo communication. Inspirés par les demandes des usagers, les services rendus concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi. » (Cahier des charges pour la labellisation des Relais Services Publics).





ERDF - Electricité Réseau Distribution France  
Tour Winterthur  
92085 Paris La Défense cedex  
[www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr)

ERDF - SA à directoire et à conseil de surveillance au capital  
de 270 037 000 euros - R.C.S. Nanterre 444 608 442

EDF  
22-30, avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08  
[www.edf.fr](http://www.edf.fr)

EDF - SA au capital de 911 085 545 euros  
R.C.S. Paris 552 081 317