

08

Concession de distribution publique d'électricité

Syndicat Intercommunal d'Energie du Département de la Haute Saône





Sommaire

| | |
|--|----------|
| EDITORIAL..... | 1 |
| La concession en 2008 | 2 |
| A l'écoute de nos clients | |
| Un service public, deux missions..... | 3 |
| La fourniture aux tarifs réglementés..... | 4 |
| L'exercice de l'éligibilité | 4 |
| L'exercice de l'éligibilité | 5 |
| Synthèse des clients de la concession..... | 6 |
| Actions en faveur des clients démunis | 7 |
| La proximité avec les clients..... | 10 |
| Qualité des relations et des services..... | 11 |
| Réseau et environnement | |
| Le patrimoine de la concession | 16 |
| Les travaux réalisés en 2008 | 18 |
| Prévisions de travaux 2009 | 23 |
| Techniques discrètes, effets concrets..... | 24 |
| La protection de l'environnement..... | 25 |
| Sécurité et vigilance, le public au centre | 27 |

Qualité de service

| | |
|---|----|
| Une concession « en phase » | 28 |
| Pour une meilleure qualité de l'électricité | 29 |
| Des critères de qualité partagés | 31 |

Rapport financier

| | |
|--|----|
| Éléments financiers d'exploitation | 33 |
| Immobilisations concédées..... | 39 |
| Flux financiers relatifs à la concession | 40 |

Interlocuteurs des collectivités locales 44

||| ZOOM sur le CD ROM

Le compte-rendu annuel d'activité

→ *SIED 70_CRAC2008.pdf*

Les actualités électriques

→ *ACTU_CRAC2008.pdf*

La carte du réseau HTA de la concession

→ *SIED 70_RéseauHTA2008.pdf*

Le fichier du patrimoine technique

→ *SIED 70_PatrimoineT2008.xls*

La liste des interlocuteurs privilégiés

→ *SIED 70_InterlocuteursPrivilégiés2008.xls*

Le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire 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...

Nous souhaitons que ce compte rendu d'activité, qui répond aux obligations du cahier des charges de la concession (article 32), soit un moyen de consolider les relations de proximité entre le Syndicat Intercommunal d'Énergie du Département de la Haute Saône, Autorité concédante et le concessionnaire dans l'intérêt des communes concernées et de leurs administrés.

De nombreux événements ont jalonné l'année 2008. Nous en avons relevé quelques uns qui ont soit apporté une inflexion forte aux stratégies et pratiques au quotidien, soit confirmé des stratégies au long cours, comme l'engagement du groupe EDF dans la protection de l'environnement.

2008 : première année de plein exercice pour la filiale ERDF

De nombreux et passionnants défis sont à relever autant dans les obligations vis à vis de tous les fournisseurs que dans le bon accomplissement des missions d'investisseur-exploitant du réseau public d'électricité.

Décret d'application des lois SRU/UH

ERDF a préparé la mise en oeuvre du nouveau barème de facturation des raccordements, dans le cadre des lois SRU-UH, non seulement par la définition des procédures de traitement interne des Certificats d'Urbanisme et Autorisations d'Urbanisme, en vue de respecter le délai de traitement de 30 jours, mais également au travers d'une communication renforcée vers les collectivités locales et autorités concédantes afin de permettre ainsi à chacune des parties prenantes d'appréhender ces évolutions avant leur entrée en vigueur.

L'engagement d'EDF dans le Développement Durable et la solidarité

La Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales Est d'EDF s'est vue remettre le 3 décembre 2007 le Prix Français de la Qualité et de la Performance au Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi.

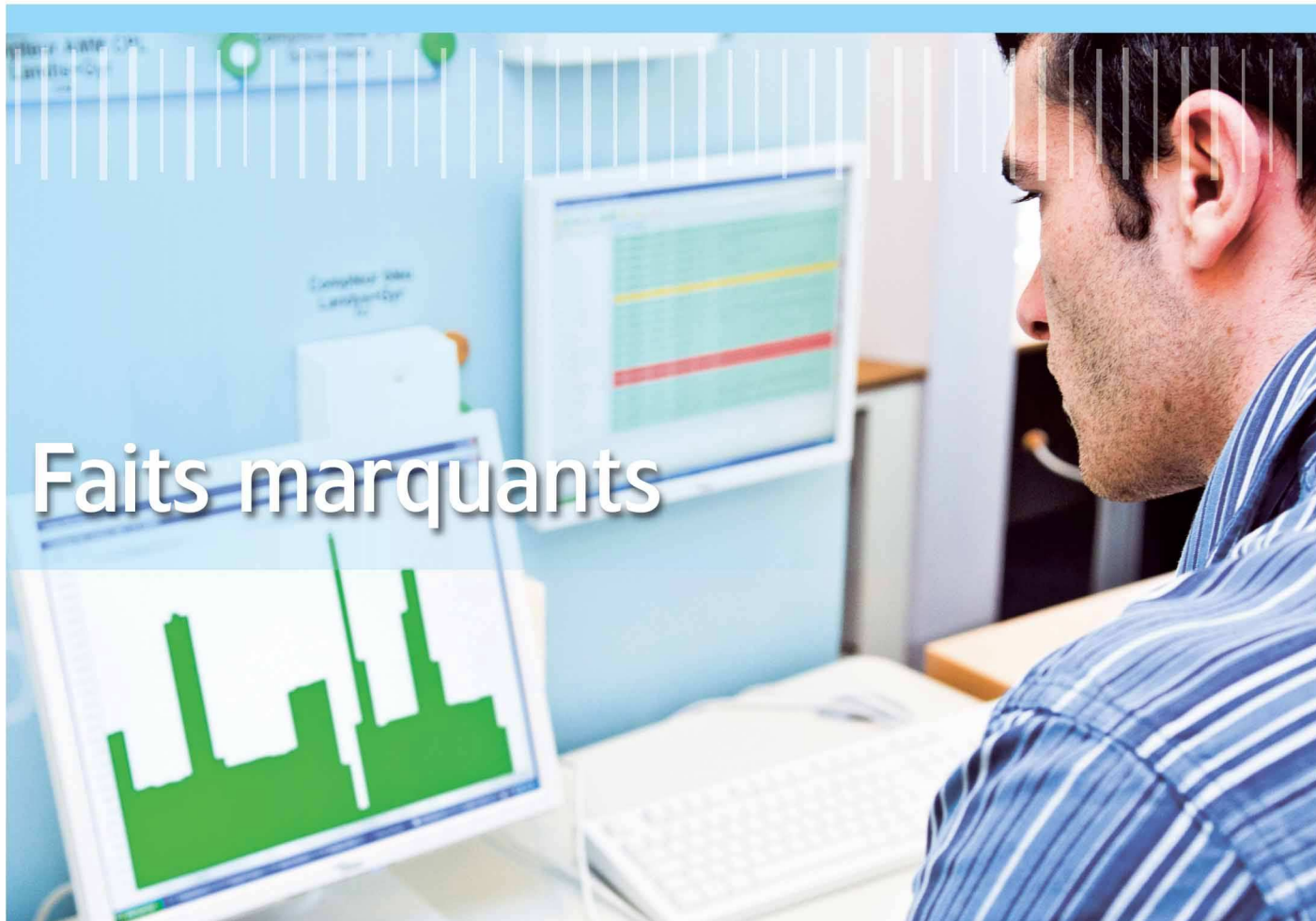
Fin 2008, le groupe EDF a également reçu pour la troisième fois son certificat ISO 14001 qui atteste de l'engagement dans la durée du Groupe en faveur de l'environnement.

Par ailleurs, l'arrêté du 5 août 2008 concernant la revalorisation du seuil d'éligibilité du TPN et le décret du 13 août 2008 relatif aux impayés d'énergies et d'eau ont permis à EDF de renforcer son action de soutien aux clients en difficultés, en partenariat avec les Collectivités Locales.

Soyez persuadés de notre engagement à vos côtés.

Le Directeur Territorial d'Électricité
Réseau Distribution France
Nord Franche-Comté
Jean Michel MUNOZ

Le Directeur du Développement
EDF en Franche-Comté
Daniel BOUSCAVET



||| La concession en 2008

Dans le cadre de l'application du cahier des charges de la concession, l'année 2008 a été marquée par :

Au niveau local,

En 2008, le syndicat a élargi son périmètre à 6 communes, avec l'adhésion des communes de Vesoul, Dampierre-sur-Salon, Vy-les-Lure, Beaumotte-les-Pin, La Vernotte et Chancey.

Au niveau national,

Les principaux événements législatifs et organisationnels ayant impacté la vie des concessions sont exposés dans le document « Actualités électriques » joint au présent document.



À l'écoute de nos clients

||| **Un service public, deux missions**

Depuis le 1er 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 ce droit depuis 2004, de même que les grandes entreprises depuis 2000. Cette dernière étape marque l'achèvement du processus d'ouverture progressive du marché engagé dès 1999 par la France en application des directives européennes.

Tout en accompagnant cette évolution, le législateur a rappelé son attachement au service public de l'électricité organisé, chacun pour ce qui le concerne, par l'Etat et les collectivités territoriales. En ce qui concerne la concession, ce service recouvre désormais deux missions complémentaires :

- **Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution**

Dans le cadre de cette mission, ERDF assure l'acheminement de l'électricité pour le compte de l'ensemble des utilisateurs du réseau concédé.

- **La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés**

Le bénéfice des tarifs réglementés, fixés par les pouvoirs publics et proposés par EDF, reste acquis, sans démarche de sa part, à tout consommateur final pour tout site existant où l'éligibilité n'a jamais été exercée.

Les clients qui bénéficient de la fourniture au Tarif de Première Nécessité (TPN) relèvent également de cette mission.

III La fourniture aux tarifs réglementés

L'évolution du nombre de clients aux tarifs réglementés, des consommations et des recettes

| Tarif Bleu | 2007 | Concession | Variation |
|------------------------|---------------|---------------|-----------|
| | | 2008 | |
| Nombre de clients | 85 411 | 96 295 | 12,7% |
| Energie vendue en kWh | 439 927 185 | 546 363 022 | 24,2% |
| Recettes en € | 38 151 418,94 | 46 148 008,67 | 21,0% |
| dont acheminement en € | 16 900 087,60 | 20 671 523,59 | 22,3% |

| Tarif Jaune | 2007 | Concession | Variation |
|------------------------|--------------|--------------|-----------|
| | | 2008 | |
| Nombre de clients | 522 | 692 | 32,6% |
| Energie vendue en kWh | 55 745 497 | 79 597 894 | 42,8% |
| Recettes en € | 4 362 416,00 | 6 371 040,00 | 46,0% |
| dont acheminement en € | 1 887 967,02 | 2 678 971,03 | 41,9% |

| Tarif Vert | 2007 | Concession | Variation |
|------------------------|---------------|---------------|-----------|
| | | 2008 | |
| Nombre de clients | 321 | 366 | 14,0% |
| Energie vendue en kWh | 209 165 143 | 228 032 994 | 9,0% |
| Recettes en € | 11 910 371,00 | 13 618 236,00 | 14,3% |
| dont acheminement en € | 3 756 322,61 | 4 322 651,84 | 15,1% |

| Total tarifs réglementés | 2007 | Concession | Variation |
|--------------------------|---------------|---------------|-----------|
| | | 2008 | |
| Nombre de clients | 86 254 | 97 353 | 12,9% |
| Energie vendue en kWh | 704 837 825 | 853 993 910 | 21,2% |
| Recettes en € | 54 424 205,94 | 66 137 284,67 | 21,5% |
| dont acheminement en € | 22 544 377,23 | 27 673 146,46 | 22,7% |

On remarque une augmentation notable due à l'adhésion des 6 communes.

III L'exercice de l'éligibilité

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

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

| Acheminement des clients BT exerçant leur éligibilité | 2007 | Concession | |
|--|------------|--------------|-----------|
| | | 2008 | Variation |
| Nombre de clients (C4-C5) | 1 334 | 3 368 | 152,5% |
| Energie acheminée en kWh | 18 509 290 | 28 657 010 | 54,8% |
| Recettes d'acheminement en € | 661 352,29 | 1 044 679,15 | 58,0% |

| Acheminement des clients HTA exerçant leur éligibilité | 2007 | Concession | |
|---|--------------|--------------|-----------|
| | | 2008 | Variation |
| Nombre de clients (C1-C2-C3) | 44 | 50 | 13,6% |
| Energie acheminée en kWh | 204 755 004 | 224 640 585 | 9,7% |
| Recettes d'acheminement en € | 2 845 783,61 | 3 265 097,93 | 14,7% |

| Total de l'acheminement des clients exerçant leur éligibilité | 2007 | Concession | |
|--|--------------|--------------|-----------|
| | | 2008 | Variation |
| Nombre de clients (C1 à C5) | 1 378 | 3 418 | 148,0% |
| Energie acheminée en kWh | 223 264 294 | 253 297 595 | 13,5% |
| Recettes d'acheminement en € | 3 507 135,90 | 4 309 777,08 | 22,9% |

III Synthèse des clients de la concession

| Total des clients | 2007 | Concession | Variation |
|------------------------------|---------------|---------------|-----------|
| | | 2008 | |
| Nombre de clients | 87 632 | 100 771 | 15,0% |
| Energie acheminée en kWh | 928 102 119 | 1 107 291 505 | 19,3% |
| Recettes d'acheminement en € | 26 051 513,13 | 31 982 923,54 | 22,8% |

| Total des clients raccordés en BT | 2007 | Concession | Variation |
|-----------------------------------|---------------|---------------|-----------|
| | | 2008 | |
| Nombre de clients | 87 267 | 100 355 | 15,0% |
| Energie acheminée en kWh | 514 181 972 | 654 617 926 | 27,3% |
| Recettes d'acheminement en € | 19 449 406,91 | 24 395 173,77 | 25,4% |

| Total des clients raccordés en HTA | 2007 | Concession | Variation |
|------------------------------------|--------------|--------------|-----------|
| | | 2008 | |
| Nombre de clients | 365 | 416 | 14,0% |
| Energie acheminée en kWh | 413 920 147 | 452 673 579 | 9,4% |
| Recettes d'acheminement en € | 6 602 106,22 | 7 587 749,77 | 14,9% |

III Actions en faveur des clients démunis : le concessionnaire, un acteur engagé

L'organisation « EDF Solidarité » en région EST

- Une relation de proximité avec le client est assurée par des 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 avec un N° Azur et des équipes de Conseillers Solidarité dédiées,

Pole solidarité EDF DCP Est : **0 810 810 113**



Mme Muriel CARBONI
06 69 58 35 06



Mme Nadine BOUCARD
06 98 93 45 80

La solidarité constitue une valeur fondamentale ancrée au cœur des missions du service public concédé. Le concessionnaire a donc fait choix de prendre part au combat contre l'exclusion en s'inscrivant dans une démarche de partenariat avec les collectivités locales fondée sur les principes suivants : prévention, contribution et dialogue.

Le maintien d'énergie

Le service « maintien d'énergie » (SME) a été institué par le décret n° 2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité.

Il permet à un client en difficulté de paiement de bénéficier à la fois :

- d'une mesure préventive : sa fourniture d'énergie n'est pas suspendue,
- d'une mesure d'accompagnement : sa puissance électrique disponible est réduite (à 3 kVA), le temps qu'il puisse bénéficier des aides des services sociaux.

| Bénéficiaires du SME | Département | | Variation |
|--|-------------|-------|-----------|
| | 2007 | 2008 | |
| En cumul du 1er janvier au 31 décembre | 1 953 | 3 002 | 53,7% |

Le décret n° 2005-971 du 10 août 2005 a été abrogé par le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. Ce nouveau décret précise que le maintien de la fourniture d'électricité se fait « sans réduction de puissance » et est entré en vigueur le 1^{er} décembre 2008.

Depuis lors, il n'y a plus de SME mis en œuvre et les chiffres du tableau ci-dessus sont transmis pour la dernière fois.

Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

Les FSL sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent.

Le concessionnaire EDF co-finance ces Fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

| Participation EDF au FSL | 2007 | 2008 | Variation |
|--------------------------|---------|---------|-----------|
| Département | 45 000€ | 45 000€ | - |

A titre indicatif, il convient de noter que 470 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Le Tarif de Première Nécessité

La loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité a instauré un tarif de première nécessité pour l'électricité. Un décret du 8 avril 2004 fixe les conditions d'accès à ce tarif qui est entré en vigueur le 1er janvier 2005.

Destiné aux personnes à faible revenu, il se traduit par une réduction de la facture d'électricité. Elle concerne les abonnements de 3 à 9 kW et les consommations, dans la limite de 100 kWh par mois. En fonction de la composition du foyer, la réduction accordée varie entre 30 et 50 % par mois. Elle est accordée pour un an et renouvelable.

Ce sont les organismes d'assurance maladie qui établissent la liste des bénéficiaires et la transmettent à EDF.

| Bénéficiaires du TPN | Concession | | Variation |
|--|------------|-------|-----------|
| | 2007 | 2008 | |
| En cumul du 1er janvier au 31 décembre | 1 005 | 1 495 | 49% |

Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

Communication vers les travailleurs sociaux, vers les élus, ...

Les Correspondants Solidarité d'EDF ont animé des réunions d'information sur la politique Solidarité d'EDF et les procédures associées, le Tarif de Première Nécessité, le nouveau décret sur les impayés d'électricité, d'eau et de chaleur. Ces réunions d'informations portaient aussi sur les conseils en maîtrise des consommations d'énergie.

Les travailleurs sociaux du Conseil Général, de l'UDAF, de certains CCAS et du personnel des restos du cœur ont bénéficié de ces prestations.

Le Kit Energie Solidarité a été présenté à la direction des Solidarités au conseil général.

Partenariat avec les acteurs locaux de la solidarité

- Des actions de sensibilisation aux dispositifs de lutte contre la précarité énergétique ont été déployées auprès des bénévoles et des bénéficiaires des 13 sites de distribution des Restos du Cœur haut-saônois ainsi que pour des bénéficiaires du centre socioculturel de Saint Loup sur Semouse.
- 4200 lampes basses consommation ont été distribuées aux bénéficiaires des restos du cœur.
- EDF a participé au forum du développement durable organisé par la communauté de communes du pays de Villersexel, en intervenant sur la maîtrise des dépenses d'énergie.
- ERDF a contribué à la rénovation de postes de distribution publics avec l'aide d'entreprises d'insertions ou de jeunes de quartiers défavorisés avec le soutien des services sociaux des communes.
- ERDF est partenaire du Secours Populaire de VESOUL, du Téléthon et finance un fauteuil d'handicapé pour la pratique du sport, en partenariat avec le SINAPS.

III La proximité avec les clients

L'accueil client sur le territoire Est

Sur l'ensemble du territoire de l'Est, l'accueil téléphonique est assuré de la manière suivante :

| Numéros de téléphone spécifiques en région EST | | |
|--|--|--|
| | Pour qui ? | Pour quoi ? |
| 0 810 040 333 PRIX D'UN APPEL LOCAL | Les clients particuliers | Déménagement, contrat, facture |
| 0 800 650 309 PRIX D'UN APPEL LOCAL | Les clients démunis | Information, orientation |
| 0 810 333 776 PRIX D'UN APPEL LOCAL | Les clients professionnels | Déménagement, contrat, facture |
| 39 29 PRIX D'UN APPEL LOCAL | Les clients particuliers et professionnels | Projets et travaux dans l'habitat |
| 0 810 810 113 PRIX D'UN APPEL LOCAL | Les élus, travailleurs sociaux et associations | Alerte, gestion, suivi des clients démunis |

III Qualité des relations et des services

Les indicateurs de mesure de la satisfaction

Le Syndicat Intercommunal d'Energie du Département de la Haute Saône et le concessionnaire partagent le souci d'assurer aux différentes catégories de clients un service efficace et de qualité. Afin de vérifier l'atteinte de cet objectif, le concessionnaire s'est doté d'indicateurs de mesure de satisfaction.

La clientèle est répartie en quatre segments :

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

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

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

A destination des clients particuliers

Accueil et services

Les résultats de satisfaction observés en 2008 sont remarquablement stables par rapport à 2007.

Les points forts de la qualité de la relation entre EDF et ses clients particuliers aux tarifs réglementés restent 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 puisque près de 90% de clients se déclarent assez ou très satisfaits.

En revanche, les clients attendent toujours plus de conseils de la part d'EDF. Aussi, la simplicité des formalités recueille un niveau de satisfaction plus faible que la moyenne.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers Fourniture aux tarifs réglementés de vente

| Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés | Indicateur synthétique | |
|---|------------------------|-------|
| | 2007 | 2008 |
| Région EDF ¹ | 83,4% | 83,3% |

¹ Départements 08, 10, 21, 25, 39, 51, 52, 54, 55, 57, 58, 67, 68, 70, 71, 88, 89, 90

La méthodologie de l'enquête clients particuliers

L'enquête est réalisée par l'institut de sondage TNS SOFRES et administrée par téléphone.

Les clients concernés par une mise en service, une modification de contrat ou toute demande d'information sont susceptibles d'être interrogés dans le mois qui suit leur contact avec EDF.

En 2008, 39 300 particuliers aux tarifs réglementés ont été interviewés au niveau national.

L'indicateur de satisfaction est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits du contact qu'ils ont eu avec EDF (question globale de satisfaction en fin de questionnaire).

Cet indicateur est calculé aux niveaux national et régional pour garantir la pertinence de l'échantillon enquêté et donc la fiabilité des résultats.

Les résultats de satisfaction sont comparables aux résultats de l'année précédente (cependant, ils sont plus fiables grâce à l'augmentation des tailles d'échantillon sur chaque région et l'amélioration des marges d'erreur +/- 1%).

A noter que les clients peuvent être traités par n'importe quel Centre de Relation Clientèle de leur région afin d'offrir une meilleure accessibilité aux clients.

Ce traitement non différencié conduit à offrir une qualité de service plus homogène sur l'ensemble de la région par le fournisseur EDF.

En 2008, au sein de la Direction Clients Particuliers et Professionnels EST, des actions de mobilisation et de professionnalisation des équipes ont été menées pour maintenir la satisfaction client.

Janvier 2008 : mise en place d'un comité satisfaction

Ce comité est transverse aux métiers du fournisseur et il est composé d'opérationnels agissant au sein des centres relation clients et de pilotes de processus qualité. Il agit comme catalyseur au sein des équipes pour :

- communiquer sur les résultats en terme de satisfaction client,
- faire de la satisfaction client un thème récurrent en réunion d'équipes,
- favoriser le traitement immédiat des réclamations orales.

Dernier trimestre 2008 : quinzaine de la satisfaction client

Une quinzaine de la satisfaction client a été organisée pour faire le point des actions engagées : zoom sur les résultats, réflexion sur les leviers d'action pour améliorer la satisfaction client dont, notamment, la valorisation du conseil tarifaire.

Actions de professionnalisation des équipes

L'équipe en charge de la professionnalisation autour des demandes clients relatives au domaine du distributeur a été renforcée.

L'ensemble des conseillers clients a été formé sur le domaine technique :

- connaissance du réseau de distribution,
- les différents types de raccordement,
- rappel sur les interventions techniques .

Les connaissances ont été mesurées par 2 quizz, avec, entre chaque vague, un plan d'actions de formation complémentaire adapté aux besoins individuels des conseillers clients .

Perspective 2009 : toujours plus de satisfaction client !

Pour augmenter la satisfaction des clients particuliers, EDF entend, en 2009, conforter le professionnalisme des conseillers et renforcer le conseil sur le tarif et la maîtrise des consommations.

Les principales actions prévues sont les suivantes :

- Etablir une cartographie détaillée et dynamique des compétences des conseillers afin d'anticiper et de faciliter les changements liés au système d'information et de poursuivre les actions ciblées de formation.
- Organiser le traitement des cas complexes de ré-appel client en back office de manière à apporter une réponse appropriée et améliorer l'accessibilité des appels entrants.
- Renforcer et développer le faire savoir autour du conseil tarifaire.
- Poursuivre la concertation avec le distributeur ERDF pour fluidifier les échanges aux interfaces.

La distribution en marché ouvert

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers Qualité réseau

| Satisfaction des clients particuliers concernant la qualité du réseau | Indicateur synthétique 2008 |
|---|-----------------------------|
| Département | 94,25% |

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels Qualité réseau

| Satisfaction des clients professionnels concernant la qualité du réseau | Indicateur synthétique 2008 |
|---|-----------------------------|
| Département | 89,02% |

L'enquête de satisfaction des clients résidentiels et professionnels a changé au 1er janvier 2008, afin de prendre en compte la séparation Fournisseur/Distributeur. L'enquête était commune les années précédentes.

L'Accueil Raccordement Electricité, pour l'Alsace Franche-Comté

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

Tél : 08 10 32 09 65

Fax : 03 51 12 21 04

ARE Alsace Franche-Comté

57, rue Bersot

25000 BESANCON

erdf-are-alsacefranchecomte@erdfdistribution.fr

Consécutivement à la mise en oeuvre de l'Accueil Raccordement Electricité en juillet 2007, des actions de professionnalisation des conseillers ont été menées tout au long de l'année 2008, ainsi que des actions de pilotage de demandes de raccordements par les clients comme par les fournisseurs.

Communication sur les raccordements

Une brochure "Mode d'emploi pour votre raccordement au réseau électricité " est désormais jointe à tout dossier envoyé au client pour traiter sa demande de raccordement. Cette brochure fait suite à la demande des clients qui étaient demandeurs d'informations plus précises sur le déroulement de leur opération de raccordement.

Conformément aux diverses rencontres d'informations et d'échanges qui ont eu lieu avec les Collectivités Locales et Autorités Concédantes, ERDF a organisé la mise en oeuvre du nouveau barème de facturation des raccordement au regard de l'entrée en vigueur de la loi SRU par le décret du 28 août 2007, et les arrêtés du 28 août 2007 et 20 novembre 2008.

Action vis à vis des promoteurs pour les Collectifs Neufs

ERDF Est a expérimenté une nouvelle convention de préparation à la mise en service dans le collectif neuf. L'objectif est de simplifier l'emménagement des futurs occupants en procédant à la mise en service effective du logement, à des conditions normées, avant l'arrivée des occupants, ces derniers régularisant leur situation dans les jours qui suivent leurs arrivées.

La convention organise cette opération, tout en engageant le promoteur à ne pas se servir de l'électricité pour éclairer les communs ou chauffer les logements.

Cette convention est désormais proposée sur l'ensemble du territoire national.

Action vis à vis des Professionnels

Sur les régions Alsace et Franche-Comté, un accueil dédié aux professionnels a été mis en place au sein de l'Accueil Raccordement Electricité. En effet, l'analyse des enquêtes de satisfaction des professionnels relevait une demande récurrente pour un accueil personnalisé.

Cette action a été généralisée sur la région EST, et un accueil dédié a été mis en place sur les Accueils Raccordement Electricité en Lorraine et en Champagne Ardenne en début d'année 2009.

Interventions techniques

Pour améliorer la satisfaction client lors d'interventions nécessitant la présence des clients, nous envoyons un SMS de rappel du rendez-vous lorsque nous disposons du n° de portable.

A destination des collectivités locales

Taux de satisfaction globale des collectivités locales vis à vis du distributeur ERDF

| Satisfaction des collectivités locales concernant la qualité du réseau | Indicateur synthétique 2008 |
|--|--------------------------------|
| National | 7,8 |
| Territoire Nord Franche-Comté | 7,5 |

En 2008, 5 axes d'améliorations ont été développés pour améliorer la qualité de relation et de service aux collectivités locales sur l'ensemble du territoire de la concession :

1. Renforcement de la présence d'ERDF sur le terrain

Chaque collectivité locale a un interlocuteur privilégié. Il a en charge de maintenir une relation de qualité entre le distributeur ERDF et les élus.

Il rencontre le maire au moins une fois par an et lui communique une liste de contact téléphonique utile.

2. Une communication efficace

Communiquer sur les rôle et responsabilité des nouveaux acteurs dans le cadre de la loi SRU-UH.

3. Ecoute clients

Conforter l'écoute Clients afin de garantir des réponses de qualité dans les meilleurs délais.

4. Sensibilisation des élus et donneurs d'ordre aux dommages aux ouvrages électriques.

44 communes du département ont été invitées à participer a des réunions d'information à l'initiative d'ERDF.

5. Piloter et coordonner les travaux réseaux et raccordement.



Réseau et environnement

||| Le patrimoine de la concession

Le réseau public de distribution d'électricité est principalement constitué :

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

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

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

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

Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession

Au 31 décembre 2008, voici la situation du patrimoine sur l'ensemble de la concession :

| Réseau BT, en mètre | 2007 | Concession | Variation |
|------------------------|------------------|------------------|-------------|
| | | 2008 | |
| Réseau souterrain | 544 641 | 637 236 | 17,0% |
| Réseau torsadé | 1 643 491 | 1 688 258 | 2,7% |
| Réseau aérien nu | 339 898 | 353 034 | 3,9% |
| Réseau total aérien | 1 983 389 | 2 041 292 | 2,9% |
| Total Réseau BT | 2 528 030 | 2 678 528 | 6,0% |

| Réseau HTA, en mètre | 2007 | Concession | Variation |
|-------------------------|------------------|------------------|-------------|
| | | 2008 | |
| Réseau souterrain | 715 696 | 824 031 | 15,1% |
| Réseau torsadé | 19 512 | 19 356 | -0,8% |
| Réseau aérien nu | 1 734 744 | 1 732 448 | -0,1% |
| Réseau total aérien | 1 754 256 | 1 751 804 | -0,1% |
| Total Réseau HTA | 2 469 952 | 2 575 835 | 4,3% |

| Postes HTA/BT | 2007 | Concession | Variation |
|------------------|-------|------------|-----------|
| | | 2008 | |
| Nombre de postes | 2 565 | 2 731 | 4,6% |

| Répartition des postes HTA/BT | 2007 | Concession | Variation |
|-------------------------------|-------|------------|-----------|
| | | 2008 | |
| Postes sur poteau | 1 201 | 1207 | +0,5% |
| Postes cabines hautes | 262 | 254 | -3,1% |
| Postes type rural | 552 | 597 | +8,1% |
| Postes type urbain | 550 | 673 | +22,3% |

ANNEXE CD-ROM : les fichiers suivants sont disponibles

- La carte du réseau HTA : **SIED 70_RéseauHTA2008.pdf** ;
- Le patrimoine technique de la concession.

||| Les travaux réalisés en 2008

Programme Travaux HTA

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

- **Renouvellement des câbles de technologies anciennes à isolation papier**
 - 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.
 - Renouvellement préventif des boîtes de jonction.
- **Désensibilisation du réseau aux aléas climatiques** dans les zones boisées et les zones soumises à neige ou givre, en donnant la priorité aux ossatures HTA afin de limiter l'impact d'un éventuel défaut aérien et en favorisant ainsi la ré-alimentation rapide d'un grand nombre de clients.
 - 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.
- **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 manœuvre 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 effectués en 2008 sont les suivants :

Travaux HTA effectués en 2008

SIED 70

Plan de renouvellement des câbles papiers

| Commune | Poste Source | Départ | Désignation travaux |
|-------------------|--------------|---------|--|
| LUXEUIL-LES-BAINS | LUXEUIL | MARCEAU | Pose de 802 m de réseau HTA 150 ² Al entre les postes CET et R PIERREY, suppression de 10 boîtes de jonction présumées 3M |

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 ² 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 |

Plan d'accompagnement du développement

| Commune | Poste Source | Départ | Désignation travaux |
|---------|--------------|---------|---|
| RIOZ | GENEUILLE | CHEVROZ | Modification réseau HTA : pose 700m et dépose descente aéro-souterraine |

Programme Travaux BT

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

- Renouvellement de réseau et branchements
 - 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 effectués en 2008 sont les suivants :

| Travaux BT effectués en 2008 | | SIED 70 |
|--|----------------------------------|---------------------------------------|
| Renouvellement des réseaux et branchements | | |
| Commune | Description des travaux | Localisation des travaux |
| BAY | CABINE HAUTE | Bay village |
| LUXEUIL LES BAINS | Place G.DE GAULLE et R.Henry GUY | Place du G.DE GAULLE et Rue Henry GUY |
| LES AYNANS | Remplacement CABINE HAUTE | Tilleuls |

Mises en service et immobilisation des travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF en 2008

| Longueurs d'ouvrages BT mis en service en mètre | Concession | |
|---|---------------|---------------|
| | 2007 | 2008 |
| Souterrain | 9 266 | 11 371 |
| Torsadé | 2 735 | 520 |
| Aérien nu | 0 | 0 |
| Total | 12 001 | 11 891 |
| Dont pour information | | |
| Extension | 5 134 | 7 616 |
| Renouvellement | 4 748 | 1 652 |
| Renforcement | 597 | 2 506 |

| Longueurs d'ouvrages HTA mis en service, en mètre | 2007 | Concession | |
|---|---------------|---------------|--|
| | | 2008 | |
| Souterrain | 18 105 | 53 946 | |
| Torsadé | 140 | 0 | |
| Aérien nu | 207 | 532 | |
| Total | 18 452 | 54 478 | |
| Dont pour information | | | |
| Extension | 1 217 | 7 551 | |
| Renouvellement | 10 386 | 4 900 | |
| Renforcement | 6 792 | 42 027 | |

Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

| Nombre de branchements basse tension (puissance ≤ 36kVA) | Concession | |
|--|------------|--|
| | 2008 | |
| Neufs | 1 360 | |
| Modifiés | 208 | |
| Supprimés | 711 | |

Répartition des investissements (en €)

| Ouvrages mis en service par ERDF dans la concession | 2007 | Valeurs en € | |
|---|--------------|--------------|--|
| | | 2008 | |
| Extensions de réseau | | | |
| en BT | 161 476,21 | 185 654,83 | |
| en HTA | 144 540,34 | 219 295,37 | |
| Renforcement de réseau | | | |
| en BT | 83 732,29 | 115 799,88 | |
| en HTA | 1 064 832,29 | 1 041 707,23 | |
| Renouvellement de réseau | | | |
| en BT | 129 970,85 | 79 699,07 | |
| en HTA | 210 000,51 | 353 158,27 | |

Raccordement des producteurs en Franche-Comté

| Nombre de raccordements de producteurs réalisés | en région administrative | |
|---|---------------------------|---------------|
| | 2007 | 2008 |
| Eolien | 4 | 1 |
| Photovoltaïque | 90 | 327 |
| Autres(*) | 0 | 2 |
| Total | 94 | 330 |
| | puissance installée en kW | |
| | 2007 | 2008 |
| Eolien | 30 018 | 10 |
| Photovoltaïque | 1 442 | 5 303 |
| Autres(*) | 0 | 8 042 |
| Total | 31 460 | 13 355 |

(*) : hydraulique, biogaz, biomasse, co-génération, déchets ménagers, etc.

Prévisions de travaux 2009

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

Le programme prévisionnel HTA est le suivant :

| Travaux HTA Prévus en 2009 | | | SIED70 |
|---|--------------|---------------|---|
| Plan de renouvellement des câbles papiers | | | |
| Commune | Poste Source | Départ | Désignation travaux |
| VESOUL | VESOUL | ABATTOIRS | Renouvellement de 30m de câble sortie du poste ABATTOIRS et suppression de 150m de ligne aérienne par la pose de 170m de câble souterrain |
| Plan aléas climatique | | | |
| Commune | Poste Source | Départ | Désignation travaux |
| MAGNY-DANIGON | RONCHAMP | SAINT-SULPICE | Première tranche - Suppression d'une zone sensible "Vent Neige Givre" entre MAGNY DANIGON et CLAIREGOUTTE. Pose de 6500m de câble souterrain et dépose de 7500m de lignes aériennes |
| PLANCHER-BAS | RONCHAMP | PLANCHER | Pose de 2800m de câble souterrain entre les postes Bois Guerry et Lajus et dépose de 2500m de lignes aériennes |
| Plan d'amélioration de la réactivité | | | |
| Commune | Poste Source | Départ | Désignation travaux |
| FROIDCONCHE | LUXEUIL | FAUCOGNEY | Pose de 1350m de réseau 240 ² Alm et dépose de 1750m d'aérien en limite de hauteur. Télécommande poste Voie. |
| ECHENOZ-LA-MELINE | VESOUL | LECLERC | Création d'un organe de manœuvre télécommandé et d'un point de première intervention |
| BOUHANS-LES-MONTBOZON | ABBENANS | ESPREL | Création d'un organe de manœuvre télécommandé et d'un manuel, ainsi que d'un point de première intervention |

Le programme prévisionnel BT est le suivant :

| Travaux BT prévus en 2009 | | SIED70 |
|--|--|--------------|
| Renforcement des réseaux et branchements | | |
| Commune | Désignation travaux | Localisation |
| PORT SUR SAONE | Suite GAUDINET LD | Les Grattes |
| RIOZ | Dipôle 11007/11008 et vers terrain camping | CD 15 |

Techniques discrètes, effets concrets

Afin d'associer sécurité d'approvisionnement et qualité d'alimentation à la prise en compte des contraintes environnementales, ERDF s'est engagé lors de la signature du contrat de service public à construire 90% des lignes moyenne tension en souterrain et les 2/3 des lignes basse tension en souterrain ou techniques discrètes.

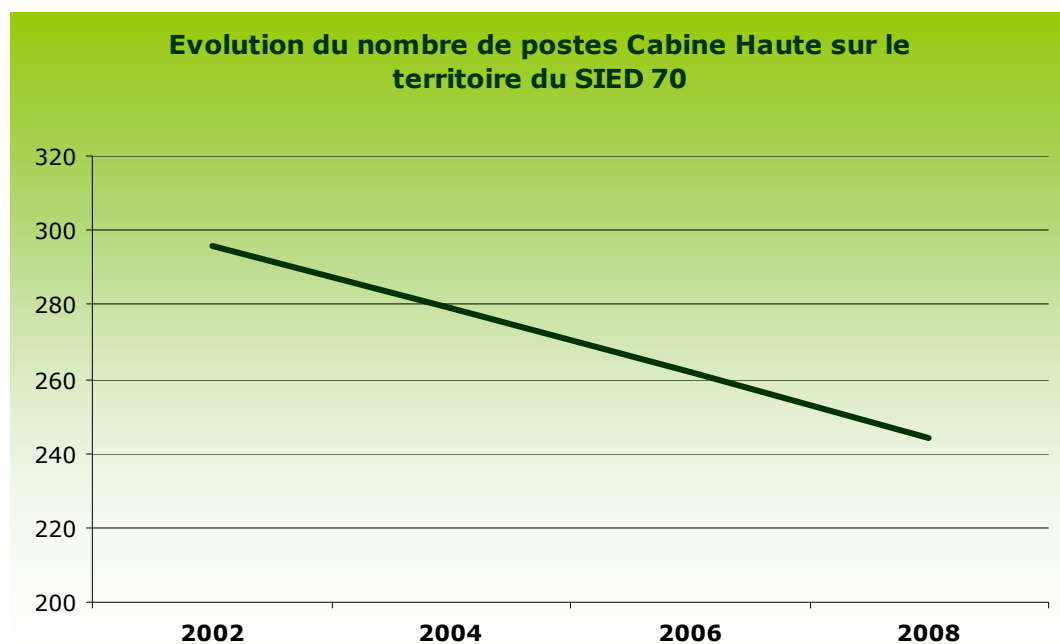
Le tableau suivant donne une lecture de l'évolution de l'emploi de ces techniques discrètes sur la concession, par type d'environnement.

| % de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux BT et HTA | Concession | | Prévu au cahier des charges |
|---|-------------|-------------|---|
| | 2007 | 2008 | |
| En agglomération | 89,4 | 98,5 | Communes Urbaines 90% Communes Rurales 80% |
| Hors agglomération | 72,7 | 98,3 | HTA 70% BT 60% |
| En zone classée | 0,0 | 100,0 | 100% |
| Total | 84,2 | 98,4 | |

Améliorations esthétiques des postes

Parfois considérés comme disgracieux, ces ouvrages font l'objet d'une attention particulière qui se traduit notamment par :

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



||| La protection de l'environnement, un engagement global d'ERDF

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

Pour l'année 2008, la contribution d'ERDF au financement de travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante avait été fixée ainsi :

| Financement des travaux d'intégration des réseaux (Art. 8) | Contribution d'ERDF | |
|--|---------------------|---------|
| | 2007 | 2008 |
| Montant versé en € hors TVA | 167 793 | 322 051 |

Cette participation a fait l'objet des versements suivants :

| Commune | Localisation | Participation ERDF en € |
|--------------------------|--|-------------------------|
| ARC LES GRAY | Esthétisme rue de la nitière solde tranche 1) | 388,65 |
| ARC LES GRAY | Esthétisme rue Salengro (solde tranche 1) | 787,97 |
| ARC LES GRAY | Esthétisme rue Salengro (solde tranche 2) | 1 407,85 |
| ARC LES GRAY | rue de Dijon (solde tranche 1) | 39 873,42 |
| ARC LES GRAY | Esthétisme rue de Dijon (tranche 2) | 17 467,06 |
| ARC LES GRAY | Esthétisme rue de Dijon (solde tranche 2) | 919,32 |
| FRETIGNEY ET VELLOREILLE | Esthétisme RD 474 postes pompage et église (1 ^{er} acompte) | 103 687,50 |
| GRAY LA VILLE | Esthétisme chemin du Trouhot (solde) | 9 109,02 |
| RIOZ | Esthétisme rue Charles de Gaulle grande rue coté Besançon (solde) | 631,65 |
| ECHENOZ-LA-MELINE | Rue de Solborde aux abords du lotissement privé "Les Terrasses de la Méline" | 7 637,61 |
| HERICOURT | Grande rue à Bussurel | 43 888,64 |
| PORT-SUR-SAONE | Aménagement de 2 carrefours rue Jean Bogé ** | 6 440,96 |
| NOIDANS-LES-VESOUL | Rue du Moulin de la Vêze | 9 214,06 |
| NOIDANS-LES-VESOUL | Rue du Frapertuis | 30 814,56 |
| RONCHAMP | Rue de la Plateforme au lieudit "la baisse du boucher" | 24 294,23 |
| ROYE | Rue de la mairie | 25 488,57 |
| TOTAL | | 322 051,07 |

Autres actions relatives à la protection de l'environnement

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 apporte d'autres contributions importantes.

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 au PCB

Le plan national de décontamination et d'élimination des appareils contenant des PCB, dans lequel s'inscrit le plan particulier d'ERDF, 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 :

1/ Une phase de prélèvement de l'huile des transformateurs afin d'en mesurer la teneur en PCB.

2/ 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 500ppm, l'appareil peut rester installé sur le réseau jusqu'à sa fin de vie (il sera alors dépollué et ferraillé) à condition d'installer un bac de rétention d'huile sous le transformateur ;
- Pour une teneur > 500ppm, le transformateur est retiré du réseau et il est dépollué ou éliminé selon son état et sa durée de vie estimée.

L'élimination des matériels pollués est réalisée par des entreprises agréées, conformément à la législation.

| Plan d'élimination des appareils contenant du PCB en 2008 | SIED70 | | |
|---|------------------------|--------------------------|-------------------|
| | Nombre de prélèvements | Pose de bac de rétention | Retrait du réseau |
| | 470 | 52 | 46 |

||| 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 ERDF.

En 2008, cette vigilance s'est traduite par :

La sécurisation de l'alimentation de communes identifiées

En concertation avec les autorités locales, une première étape 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 aux incidents sur réseau et un rappel des mesures de prévention lors d'audits internes de chantiers a été faite aux entreprises prestataires.

Les travaux effectués par les tiers à proximité des ouvrages de distribution sont une cause d'accidents et sont générateurs de risque pour la sécurité des personnes et des biens. Pour diminuer les risques d'atteinte à la sécurité des personnes, ERDF est à l'initiative d'actions de sensibilisation du personnel du BTP et des collectivités locales. Ainsi sur le département de la Haute Saône 9 communes ont suivi une session de formation en 2008.

En matière d'exploitation

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



Qualité de service :
une exigence au quotidien

||| Une concession « en phase »

L'alimentation de la concession

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

La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et un développement rationnel du réseau public de transport conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

En permanence, RTE, gestionnaire du réseau public de transport, assure l'équilibre indispensable entre production et consommation en répartissant les flux d'énergie entre les utilisateurs directement raccordés à ce réseau et les concessions de distribution publique.

Postes sources, rôle-clé

Situés à la charnière du réseau public de transport et des 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, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées par chaque concession.

Ces postes sont la propriété d'ERDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution.

Les 2100 postes sources exploités par ERDF, dont 600 sont de création relativement récente, continuent à faire l'objet d'un effort d'investissement soutenu. Une vingtaine de postes sources nouveaux sont ainsi créés chaque année.

En 2008, ERDF a consacré à la partie distribution des 12 postes sources situés sur le département de la Haute-Saône, un effort financier en investissement de 1974 k€.

||| Pour une meilleure qualité de l'électricité

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

- les principales actions mises en œuvre dans l'année pour l'améliorer,
- les incidents majeurs qui ont affecté la qualité du produit,
- 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 ERDF a mis en œuvre un certain nombre d'actions importantes, tant en investissement (voir chapitre 4 sur les travaux HTA et BT) qu'en maintenance des réseaux.

Le programme de maintenance

La maintenance sur les départs HTA de l'Unité Réseau Electrique Nord Franche-Comté, se traduit par les travaux suivants :

- 570 km de réseau HTA élagués ;
- 403 km de réseau diagnostiqués par 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. 58 OMT ont fait l'objet de travaux d'entretien ;
- Sur 453 mesures effectuées, 27 prises de terre ont été mises à niveau.

Les incidents majeurs

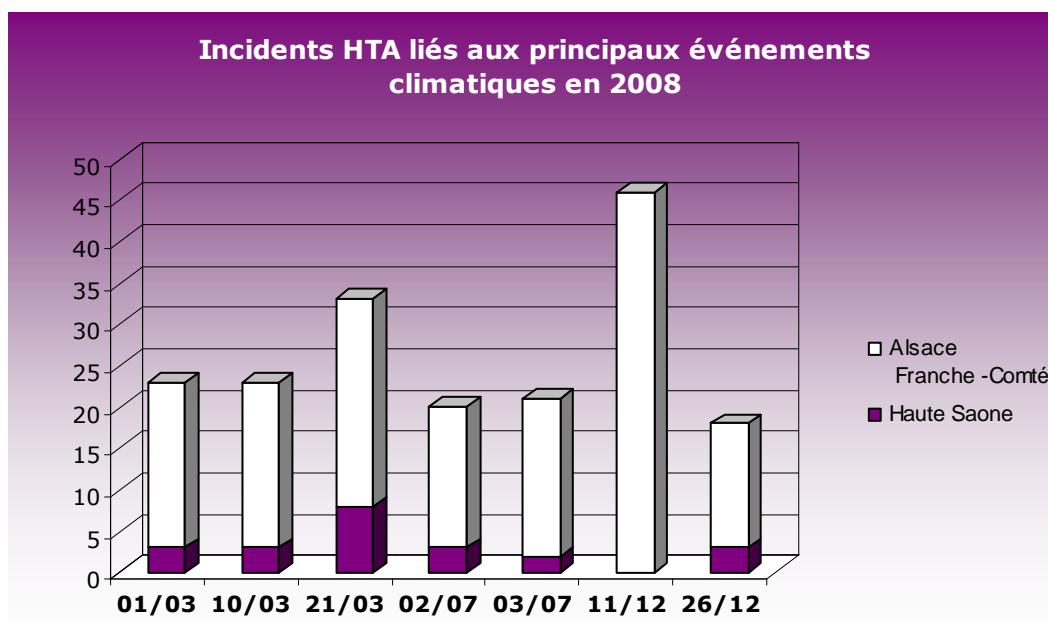
Quelques incidents majeurs ont affecté la qualité du produit sur le territoire de la concession, au cours de l'année 2008.

Principaux événements climatiques

Sur la région Est, 3 phénomènes climatiques majeurs ont impactés la qualité de service :

1. les 1er, 10 et 21 mars 2008, une tempête de neige a impacté l'Est de la France ;
2. les 2 et 3 juillet 2008, de violents orages ont causés 36 incidents sur la région Alsace Franche-Comté ;
3. les 11 et 26 décembre 2008 ont également été impactés par des épisodes de neige et de vent.

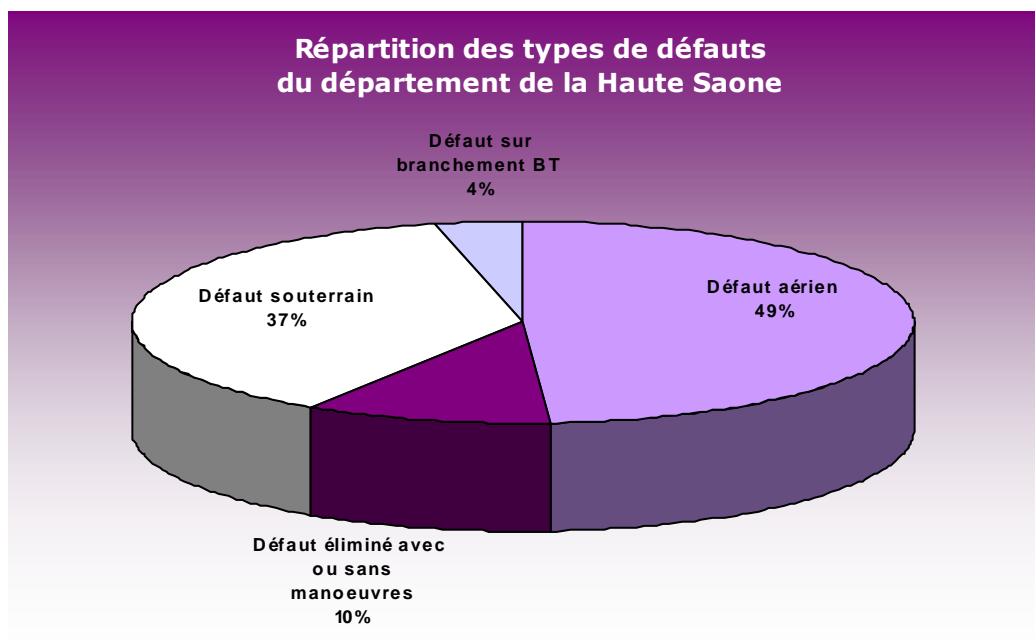
Ces événements ont impactés plus particulièrement le département de la Haute Saône de la manière suivante :



Incidents HTA

Les 3 incidents les plus impactant en terme de qualité de fourniture sur la Haute Saône sont :

1. le 30 mai 2008, défaillance d'une boîte de jonction sur une canalisation souterraine sur le départ Chatelaine du poste source CONFLANS
2. le 1er Mars 2008, une ligne aérienne est rompue par la chute d'un arbre sur le départ Barthélémy du poste source RONCHAMP
3. le 21 mars 2008, une ligne aérienne est rompue par une tempête de neige sur le départ Scey sur Soane du poste source LA DANCE



III Des critères de qualité partagés

Clients mal alimentés

| Clients dont la tension d'alimentation calculée est inférieure à la tension admissible | Réseau BT | | Variation |
|---|-----------|---------|-----------|
| | 2007 | 2008 | |
| Ecart entre tension calculée et tension admissible | | | |
| entre 0 et 1% | 1 233 | 1 387 | 12,5% |
| entre 1 et 2% | 669 | 752 | 12,4% |
| entre 2 et 3% | 475 | 470 | -1,1% |
| supérieur à 3% | 465 | 665 | 43,0% |
| Nombre de clients dont la tension d'alimentation est inférieure à la tension admissible | 2 842 | 3 274 | 15,2% |
| Nombre de clients rattachés | 88 696 | 100 919 | 13,8% |
| % de clients dont la tension d'alimentation est inférieure à la tension admissible | 3,2% | 3,2% | 1,2% |

Les coupures d'électricité

| Temps de coupure (en min.) | Temps moyen total de coupure par client par an, toutes causes confondues (critère B) | | |
|---|--|------|-----------|
| | 2007* | 2008 | Variation |
| Concession | 63,3 | 79,5 | 25,4% |
| Dont temps de coupure sur incident réseau de transport | 0 | 0,0 | - |
| Dont temps de coupure sur incident réseau de distribution | 52,9 | 54,0 | 3,8% |
| Dont temps de coupure pour travaux sur réseau de distribution | 10,3 | 25,5 | 150,0% |

Les coupures sur incidents réseau

| Plus de 3 heures de coupure | Nombre de clients ayant subi plus de 3 heures cumulées de coupure sur incident réseau HTA et amont | | |
|-----------------------------|--|--------|-----------|
| | 2007 | 2008 | Variation |
| Concession | 8 650 | 11 052 | 27,8% |

| Plus de 6 coupures | Nombre de clients BT ayant subi plus de 6 coupures sur incident réseau HTA et amont | | |
|--------------------|---|-------|-----------|
| | 2007 | 2008 | Variation |
| Concession | 561 | 1 155 | 105,9% |

* Chiffres calculés avec le nouveau périmètre de la concession.



Rapport financier

III Éléments financiers d'exploitation

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, cette partie du compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire est consacrée à la présentation d'éléments financiers d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention de données comptables et financières significatives.

Comme les années précédentes, nous vous communiquons des éléments financiers d'exploitation correspondant à l'utilisation du réseau public d'électricité².

ERDF tient une comptabilité nationale³ qui ne permet 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 d'ERDF.**

La maille locale pertinente a longtemps été uniquement le Centre EDF Gaz de France Distribution exerçant l'intégralité des activités du distributeur dans les limites de son territoire.

Depuis 2005, la maille utilisée pour établir les éléments financiers d'exploitation de l'activité d'acheminement est un territoire plus vaste qui correspond à un

² Depuis le 1^{er} janvier 2008, la mission de développement et d'exploitation du réseau de distribution publique est confiée à ERDF

³ 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).

regroupement de dix à quinze ex-Centres ayant mis en commun des ressources et des compétences au sein d'une Direction Opérationnelle Régionale⁴.

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

Ces données sont réparties entre les Directions Opérationnelles Régionales du distributeur ERDF au prorata des charges directes de chaque métier.

- **Des données extra-comptables 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 d'EDF au titre de la distribution d'électricité dans les zones non interconnectées au réseau national (ZNI)⁵.**

Le tarif d'acheminement, arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est identique sur tout le territoire français (principe de péréquation)⁶.

Ce tarif a été défini par la CRE pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité par ERDF et par EDF pour les ZNI.

Pour refléter le principe de péréquation, le résultat de chaque concession est déterminé par l'intermédiaire d'une « contribution d'équilibre » ou « contribution à l'équilibre », respectivement en produit ou en charge, qui permet de répartir le résultat d'ERDF et de l'activité de distribution d'électricité dans les ZNI au pro rata du chiffre d'affaires de chaque concession.

Au total, en s'appuyant sur l'ensemble de ces données, il est possible de fournir une vision des éléments financiers pour l'activité d'acheminement d'une concession.

Ces éléments financiers, qui résultent en partie d'un mécanisme de répartition, ne peuvent pas être considérés comme des données comptables auditées. Néanmoins, ils s'appuient sur les données comptables d'ERDF qui sont auditées et publiques.

Ces éléments financiers n'ont de sens que pour des concessions qui atteignent une dimension significative, comme celle du Syndicat Intercommunal d'Energie du Département de la Haute Saône.

Le tableau ci-après rassemble ces éléments et fournit la totalité des produits et des charges d'acheminement de la concession.

La présentation de ces éléments a été modifiée pour se rapprocher de celle des comptes d'ERDF publiés depuis 2008. Ont été cependant maintenus la plupart des regroupements de comptes des comptes-rendus des années précédentes afin de faciliter leur analyse.

⁴ Dénomination des ex-groupements de centres depuis la création d'ERDF le 1er janvier 2008. Soit, en métropole, huit Directions Opérationnelles Régionales qui délimitent la maille régionale du Distributeur ERDF.

⁵ Activité regroupée au sein de l'entité « Systèmes Energétiques Insulaires » d'EDF.

⁶ Le tarif d'utilisation des réseaux en vigueur au cours de l'exercice 2008 est celui résultant de la décision ministérielle du 23 septembre 2005, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006, dit « TURPE 2 ».

Éléments financiers de la concession - Acheminement d'énergie :

| Produits en k€ | Eléments financiers de la concession acheminement d'énergie | |
|---|--|----------------------------|
| | 2008 | % du total des produits |
| Production de biens | 2 | 0,0% |
| Production de Services | 35 710 | 85,2% |
| Recettes d'acheminement | 32 986 | 78,7% |
| dont clients exerçant leur éligibilité, en contrat CARD | 3 250 | 7,8% |
| dont clients exerçant leur éligibilité, en contrat unique | 1 052 | 2,5% |
| dont clients au tarif Vert | 4 385 | 10,5% |
| dont clients au tarif Jaune | 2 667 | 6,4% |
| dont clients au tarif Bleu | 20 667 | 49,3% |
| dont autres | 965 | 2,3% |
| Tickets et Interventions clientèle | 1 486 | 3,5% |
| Autres Services | 1 237 | 3,0% |
| Chiffre d'affaires net | 35 711 | 85,2% |
| Autres produits | 5 940 | 14,2% |
| Contribution d'équilibre | 565 | 1,3% |
| Total des produits | 42 217 | 100,0% |

| Charges en k€ | Eléments financiers de la concession acheminement d'énergie | |
|--|--|----------------------------|
| | 2008 | % du total des produits |
| Consommation de l'exercice en provenance des tiers | 22 647 | 54,1% |
| Accès réseau amont | 9 805 | 23,4% |
| Redevance de concession | 1 014 | 2,4% |
| Autres consommations externes | 11 827 | 28,2% |
| Impôts Taxes et versements assimilés | 1 466 | 3,5% |
| Contribution au Facé | 589 | 1,4% |
| Autres impôts et taxes | 877 | 2,1% |
| Charges de personnel | 7 255 | 17,3% |
| Dotations d'exploitation | 8 775 | 20,8% |
| Dotation aux amortissements DP | 3 849 | 9,1% |
| Dotation aux provisions DP | 2 160 | 5,1% |
| Autres dotations d'exploitation | 2 766 | 6,6% |
| Autres charges | 1 172 | 2,8% |
| Contribution à l'équilibre | 0 | 0,0% |
| Total des charges | 41 315 | 97,9% |

| Résultat en k€ | Eléments financiers de la concession acheminement d'énergie | |
|---|--|----------------------------|
| | 2008 | % du total des produits |
| Total des produits – Total des charges | 902 | 2,2% |

La différence entre les produits et les charges qui apparaît au bas de ce tableau est positive pour chaque concession dans la mesure où les résultats nationaux, pour l'activité d'acheminement, sont positifs.

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.

Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

- **Production de biens** : Vente de produits résiduels
- **Production de services** : Ce montant est constitué principalement des recettes suivantes :
 - **Recettes d'acheminement** : Il s'agit :
 - **des recettes d'acheminement proprement dites** : Clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
 - **d'autres recettes** telles que la variation de la valorisation de l'acheminement en compteur, livré mais 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 celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA).
 - **Autres services** : Travaux et prestations de services pour les tiers (y compris Groupe EDF et GrDF) ,
- **Chiffre d'affaires net** : Il représente la somme des recettes du distributeur (postes production de biens et production de services),
- **Autres produits** : Ils comportent principalement la production immobilisée et les reprises sur provisions.
- **Contribution d'équilibre** : Montant 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 principaux éléments suivants :

- **Les consommations de l'exercice en provenance de tiers** : Il s'agit des achats externes d'ERDF, dont les deux éléments suivants :
 - **Accès réseau amont** : Ce montant correspond aux charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.
 - **Redevance de concession** : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2008.

● **Impôts taxes et versements assimilés** : On ne retrouve pas dans ce poste les taxes pour lesquelles ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA ; Taxes Locales d'Electricité). On y retrouve en revanche :

- **Contribution au FACE** : c'est la quote-part calculée pour la concession de la contribution d'ERDF au Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification.

- **Autres impôts et taxes** : Taxes foncières et professionnelles, hors impôt sur les bénéfices

● **Charges de personnel** : Elles comportent les salaires et traitements et les charges sociales.

● **Dotations d'exploitation** : Ce poste regroupe toutes les charges de dotations aux amortissements et aux provisions.

On distingue des autres dotations, les dotations aux amortissements et les dotations aux provisions pour les biens de Distribution Publique :

- **Dotations aux amortissements DP** : Cette charge correspond à 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 ;

- **Dotations aux provisions DP** : Cette charge correspond à la 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.

- Ces dotations sont comptabilisées conformément aux dispositions contractuelles du cahier des charges de concession, qui prévoit les droits et obligations suivants: l'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concédant,
- La provision pour renouvellement,
- Le financement du concessionnaire non amorti, comptabilisé en valeur historique (les contrats prévoient que ce financement fait l'objet d'une réévaluation en cas de fin de concession).

● **Autres charges** : Autres charges d'exploitation courantes, de type amendes et pénalités, valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut...

● **Contribution à l'équilibre** : Montant 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

Comme indiqué précédemment, la plupart des produits et charges sont 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 principale clé de répartition utilisée.

Principales modalités de répartition retenues

| Produits | Mode de répartition principal pour la concession |
|------------------------------------|--|
| Production de biens | Au prorata du nombre de clients |
| Production de services | |
| Recettes d'acheminement | Affectation directe à la concession |
| Tickets et interventions clientèle | Au prorata du nombre de clients |
| Autres services | Au prorata du nombre de clients |
| Chiffre d'affaires net | |
| Autres produits | Au prorata du nombre de clients |
| Contribution d'équilibre | Au prorata du nombre de clients |

| Charges | Mode de répartition principal pour la concession |
|--|--|
| Consommation de l'exercice en provenance des tiers | |
| Accès réseau amont | Au prorata du nombre de kwh facturés |
| Redevance de concession | Affectation directe à la concession |
| Autres consommations externes | 65% au prorata du nombre de clients, 35% au prorata des kwh facturés |
| Impôts Taxes et versements assimilés | |
| Contribution au Facé | Calcul par concession selon la formule FACE |
| Autres impôts et taxes | Au prorata du nombre de clients |
| Charges de personnel | Au prorata du nombre de clients |
| Dotations d'exploitation | |
| Dotation aux amortissements DP | Affectation directe à la concession |
| Dotation aux provisions DP | Affectation directe à la concession |
| Autres dotations d'exploitation | Au prorata du nombre de clients |
| Autres charges | Au prorata du nombre de clients |

III Immobilisations concédées

La valeur des actifs de la concession s'exprime par la valeur brute et la valeur nette comptable des ouvrages de distribution publique concédés, par le montant des provisions constituées pour leur renouvellement et la valeur de remplacement.

Au 31 décembre 2008, ces données sont les suivantes :

| Total des ouvrages en concession | Valeurs en k€ | |
|----------------------------------|---------------|----------------|
| | 2008 | |
| Valeur brute comptable | | 173 045 |
| Valeur nette comptable | | 104 749 |
| Provisions constituées | | 32 838 |
| Valeur de remplacement | | 258 343 |

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, à un périmètre correspondant au territoire des anciens centres EDF Gaz de France Distribution, désormais dénommés « Direction Territoriale » depuis la création d'ERDF le 1er janvier 2008. 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, celle-ci étant gérée au niveau national. 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 de 20 % correspond au taux moyen de financement de ces ouvrages historiquement observé jusqu'à présent.

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.

| Flux financiers de la concession | Montants versés en € | |
|---|----------------------|-----------|
| | 2007 | 2008 |
| Redevance de concession | 1 438 341 | 1 014 347 |
| Redevance communale d'occupation du domaine public | 60 543 | 62 180 |
| Participation Article 8-1 " travaux environnement " | 167 793 | 328 980 |

Redevance de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par les usagers au travers du tarif d'acheminement, 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 2008

| Termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2008 | Montants en € | |
|--|---------------|---------|
| | 2007 | 2008 |
| R1 | 151 024 | 156 804 |
| R2 | 1 287 317 | 857 544 |

Autres contributions financières

A côté des flux financiers propres à la concession, le concessionnaire apporte plusieurs contributions financières à la vie du territoire de la concession.

Elles englobent les différentes formes de fiscalité auxquelles il est soumis, mais peuvent également consister en des participations financières à dimension sociale, environnementale ou culturelle.

Etat de ces contributions

| Etat des contributions sur le territoire de la concession | Valeurs en € | | Variation |
|---|--------------|---------|-----------|
| | 2007 | 2008 | |
| Taxe professionnelle | 788 976 | 888 186 | 12,6% |
| Impôt foncier (bâti et non bâti) | 115 012 | 172 062 | 49,6% |

Par ailleurs, les flux relatifs au reversement des taxes sur l'électricité collectées par le concessionnaire sont précisés ci-après :



| Reversement des taxes collectées | Valeurs en € | | Variation |
|----------------------------------|--------------|-----------|-----------|
| | 2007 | 2008 | |
| Taxe municipale | 2 402 983 | 2 474 360 | 3,0% |
| Taxe départementale | 2 879 831 | 3 014 554 | 4,7% |



Vos interlocuteurs à votre écoute

ERDF Nord Franche Comté


1 rue Jacques FOILLET – BP 187
25203 MONTBELIARD


 03 81 90 61 00
 03 81 90 63 00

Vos interlocuteurs

Jean Michel MUNOZ


Directeur Territorial


 03 81 90 62 02

 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

Votre interlocuteur

Daniel BOUSCAVET
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 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.

Les communes de la concession et leurs interlocuteurs EDF

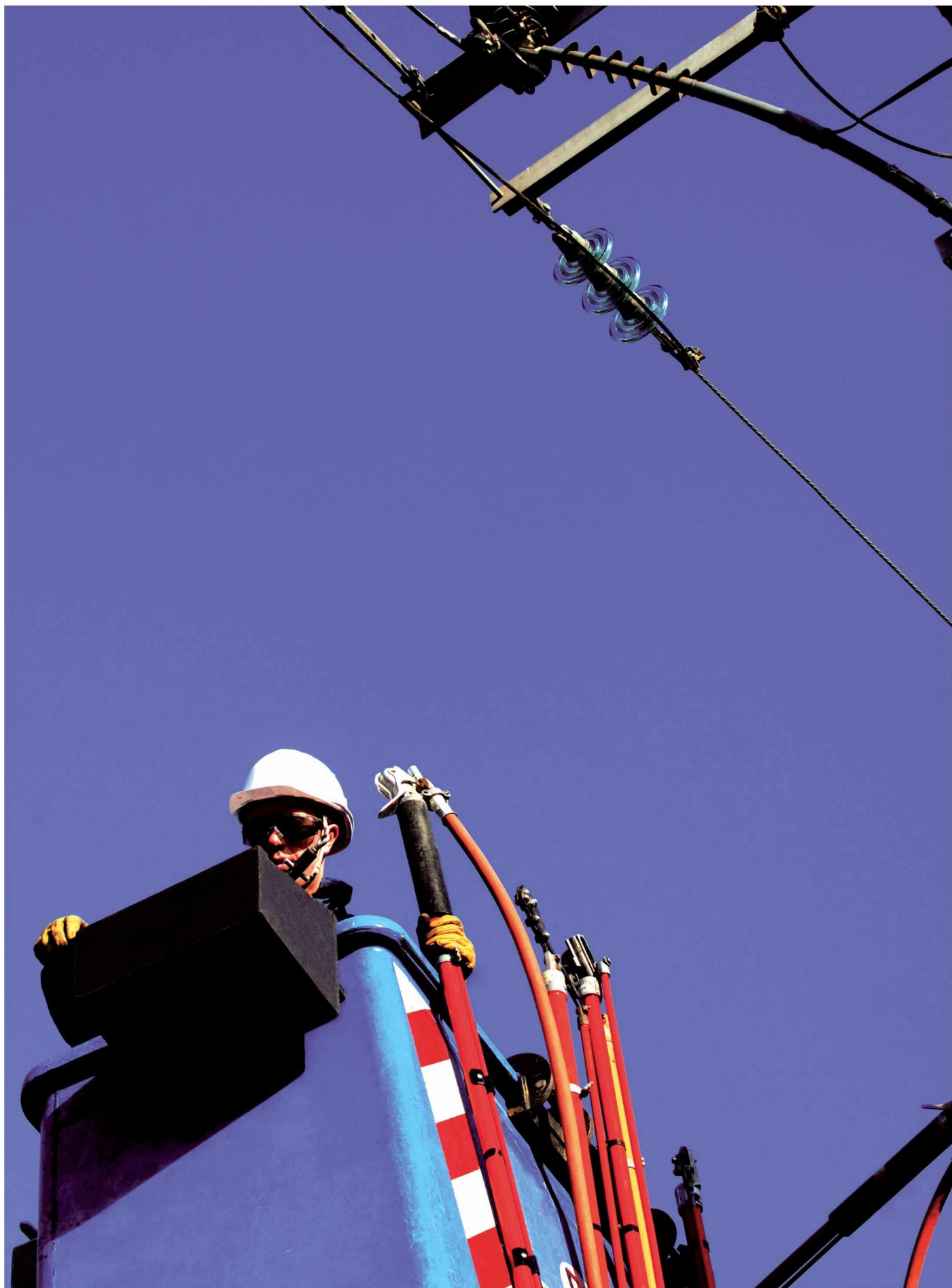
| Nom / Fonction | Tél. | Mél |
|----------------|------|-----|
|----------------|------|-----|

Voir sur le CD joint, la liste des interlocuteurs privilégiés :
SIED70_InterlocuteursPrivilégiés2008.xls

Création et réalisation : Temps Réel

Crédits photo : © Médiathèque EDF/ERDF : DANIEL JULIEN, BEUCARDET WILLIAM, GAILLARDIN PATRICK, BOURDON VINCENT, VAUTRIN LAURENT, HELSLY CEDRIC

Édité en juin 2009



ERDF - Electricité Réseau Distribution France
Tour Winterthur
92085 Paris La Défense cedex
www.erfdistribution.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

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

08

Concession de distribution publique d'électricité

Actualités Electriques



Actualités nationales EDF p 4

La fourniture aux tarifs réglementés
L'exercice de l'éligibilité
La proximité avec les clients
L'attention portée aux réclamations
Perspectives d'évolution pour 2009
EDF confirme son engagement contre la précarité

Actualités nationales ERDF p 15

ERDF « un an après »
« TURPE 3 »
Raccordement au réseau : nouvelles modalités de financement

||| La fourniture aux tarifs réglementés

L'évolution des Tarifs Réglementés de Vente

A compter du 15 août 2008, les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté de 0,22 centime d'euro TTC en moyenne par kWh pour les particuliers (tarif bleu), soit une progression de 2 %.

En moyenne, l'impact de ce mouvement pour un foyer, logeant dans un appartement ou une maison, est de 0,5 euros TTC par mois sans chauffage électrique et de 1,5 euros TTC par mois avec chauffage électrique.

Ce mouvement tarifaire est conforme au contrat de service public, signé entre EDF et l'Etat en octobre 2005, qui garantit jusqu'en 2010 une augmentation des tarifs de l'électricité contenue au niveau de l'inflation pour les particuliers.

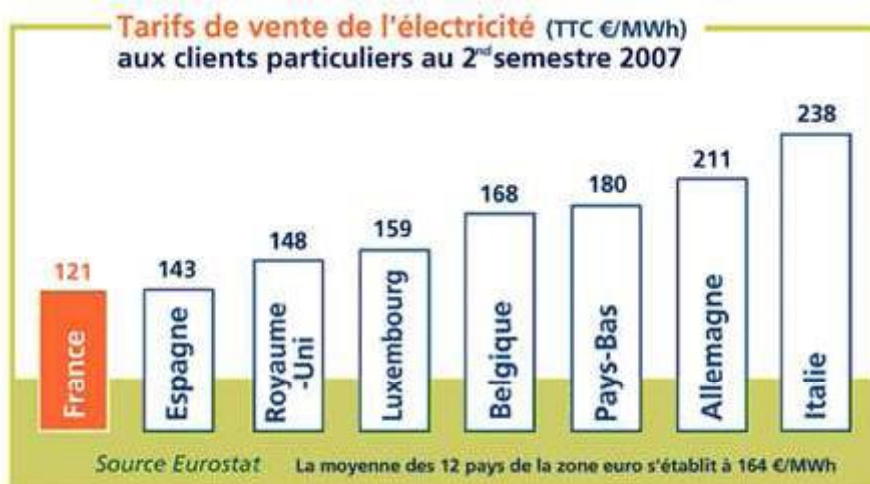
Pour les clients entreprises et collectivités locales (tarifs jaune et vert), la hausse moyenne est inférieure à 0,5 centime d'euro par kWh.

Cette évolution s'applique aux clients d'EDF qui ont choisi, dans le cadre de l'ouverture des marchés, de conserver le tarif réglementé qui est parmi les plus bas en Europe.

Elle intervient dans un contexte où EDF doit faire face à une hausse sensible de ses coûts d'achat et accélère ses investissements opérationnels, qui dépasseront 20 milliards d'euros en France sur la période 2008-2010, pour garantir la sécurité d'approvisionnement du pays.

Il est rappelé que le tarif réglementé de vente de l'électricité pour les particuliers n'a progressé que de 2 % au 15 août 2008 alors que l'inflation s'établit à 3,6 % sur les 12 mois avant août.

A titre d'information, est présenté ci-dessous un comparatif des tarifs de vente de l'électricité aux clients particuliers au second semestre 2007 établi par Eurostat.



L'exercice de l'éligibilité

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

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 lui-même signé avec le gestionnaire de réseau un contrat cadre d'accès au réseau (contrat GRD-F) et qui lui propose 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 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 professionnels, quelle que soit leur taille, et des particuliers.

Du point de vue d'ERDF, 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.

| Tarifs réglementés | Contrats des clients exerçant leur éligibilité | | | | |
|--------------------|--|---------|------------------|---------------------|----------------|
| | Catégorie | Tension | Comptage | Niveau de puissance | Contrat |
| Tarif Vert | C1 | HTA | Courbe de charge | > 250 kW | C.A.R.D. |
| | C2 | | | | Contrat unique |
| Tarif Jaune | C3 | BT | Profilage | ≤ 250 kW | |
| | C4 | | | > 36 kVA | |
| Tarif 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 ».

La proximité avec les clients

Un dispositif multi-canal renforcé

La proximité demeure l'un des engagements phares d'EDF à l'égard de ses clients. Pour encore améliorer et enrichir ce lien privilégié, le concessionnaire renforce son dispositif multi-canal afin de proposer à chaque client le moyen de contact qui lui convient le mieux et l'aider ainsi à mieux vivre son énergie au quotidien.

Près de 60% des foyers français possèdent une connexion internet principalement en haut débit (94% des cas) et près de 2/3 d'entre eux se connectent quotidiennement. Parallèlement, la dématérialisation des documents et le développement des self-services ont gagné tous les secteurs d'activité (banques, administration, etc). C'est donc pour répondre à ce nouveau contexte dans lequel évoluent nos clients qu'EDF a continué à développer ses nouveaux canaux (web, serveur vocal interactif, SMS, internet mobile) à côté des canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone).

Désormais, les clients particuliers peuvent contacter EDF par l'intermédiaire du canal le mieux adapté à son besoin et à son mode de vie. Il dispose ainsi :

des canaux automatisés (web, serveur téléphonique interactif, SMS) qui permettent notamment au client de payer sa facture et de transmettre ses index, et ce 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Ces modes de contacts présentent l'avantage d'offrir une grande liberté et un accès facile à l'ensemble des services d'EDF à tout moment de la journée.

du canal téléphonique qui donne la possibilité à tout client d'avoir un contact direct avec un conseiller EDF et ce au prix d'un appel local :

- ✓ des numéros de téléphone disponibles sur les factures pour tous les clients,
- ✓ trois numéros dédiés et gratuits disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de Première Nécessité en électricité et du Tarif Spécial de Solidarité gaz naturel.

du canal courrier / e-mail pour lequel EDF a mis en place une organisation spécifique permettant de traiter ces demandes clients avec une promesse d'accusé de réception rapide et avec un délai de réponse adapté au degré de complexité de la demande.

de l'internet mobile qui permet aux clients d'accéder à de nombreuses informations d'EDF via leur téléphone portable, notamment d'avoir accès à la liste des boutiques les plus proches, de connaître les principaux services proposés par EDF, et d'être mis en relation avec un Conseiller.

des canaux physiques constitués de boutiques, de Points Services, de structure de médiation sociale, de Relais de Service Public répartis sur toute la France et par un réseau d'équipes terrain pouvant se déplacer au domicile des clients, réseau complété de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité.

La facture électronique : un geste simple, gratuit... et écologique

EDF propose désormais à ses clients de bénéficier de la facture électronique. Ce service permet un accès rapide et permanent aux factures, une alerte e-mail à chaque nouvelle facture et un archivage garanti sur 5 ans.

Pour y accéder, il est nécessaire d'être inscrit sur "l'espace client" du site EDF destiné aux clients particuliers et d'avoir souscrit au prélèvement automatique.

Ce nouveau service réduit les utilisations de papier et d'encre et contribue à protéger l'environnement.

Janvier 2008 : le paiement par SMS pour les particuliers

Rapide, sécurisé, gratuit et sans engagement, ce nouveau service permet à tout clients n'ayant pas souscrit au prélèvement automatique de choisir le moment où son compte est débité.

Avec le paiement par SMS, EDF s'adapte aux évolutions du mode de vie des Français.

Mars 2008 : EDF lance son site Internet accessible depuis un téléphone mobile

Disponible depuis tout téléphone mobile équipé d'une connexion Internet, wap.edfbleuciel.fr est un nouveau mode de contact entre EDF et ses clients. Ce site Internet mobile propose au client, à tout moment, d'être mis en relation avec EDF.

Mars 2008 : « Julie Tag » est généralisé à tous les clients particuliers aux tarifs réglementés de vente

« Julie TAG » est un automate qui informe sur leur téléphone fixe puis sur leur mobile en cas de non réponse, les clients réglant par chèque ou par TIP que leur règlement n'est pas encore parvenu à EDF (appel le lendemain de l'échéance de la facture, puis 9 jours après si le règlement n'a toujours pas été enregistré).

Au delà de l'intérêt pour la trésorerie d'EDF, ce dispositif constitue un véritable service rendu aux « payeurs tardifs », en leur évitant des frais pour impayé, voire une limitation ou suspension de la fourniture d'électricité.

Avant sa mise en place auprès des clients particuliers, ce dispositif a été présenté aux associations de consommateurs et fait l'objet d'enquêtes de satisfaction : 70% des clients sondés sont satisfaits de l'appel par automate et, parmi eux, 89% soulignent le caractère pratique en cas d'oubli. 82% considèrent également cette démarche comme utile. L'insatisfaction est principalement générée par l'effet de surprise occasionné par l'outil.

En 2008, « Julie Tag » a réalisé un peu plus de 5 millions d'appels.

LA PRESENCE PHYSIQUE D'EDF A TRAVERS DIFFERENTS RESEAUX

Le canal boutiques d'EDF

Il représente pour EDF un enjeu de proximité. Maillon indispensable de la politique multi-canal d'EDF pour répondre aux demandes des clients (notamment solidarité), c'est également la vitrine du groupe EDF pour mieux répondre aux enjeux de l'éco-efficacité énergétique.

L'évolution du canal boutiques d'EDF doit permettre de garantir le maintien d'un niveau d'excellence en matière de satisfaction clientèle.

Le réseau des Points Services à La Poste et en mairie

Dans le cadre d'une convention de partenariat nationale avec La Poste ou avec certaines mairies, le réseau des Points Services 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 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.

Ce service vient en complément de « Cash Compte » également disponible dans les bureaux de poste (possibilité de règlement en espèces de la facture au guichet de la poste).

Environ 400 sites, essentiellement des bureaux de La Poste, sont équipés de ce concept de Point Services.

Grâce à ce dispositif complémentaire aux boutiques, 93 % des clients sont à moins d'une heure de trajet d'un des points de contact d'EDF; 67% sont 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 en raison soit de difficultés de communication, de compréhension dues à la langue, de déplacement ou soit des difficultés sociales.

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

Auprès de ces clients, il s'agit de recréer un dialogue, disposer d'un relais de proximité, de prévenir des difficultés de paiement, de diffuser une information adaptée, d'apporter un traitement global aux difficultés rencontrées par les habitants et de recouvrer nos factures par une démarche adaptée.

EDF a maintenu son engagement dans le développement de la médiation sociale et l'organisation de structures de proximité, qui fait partie de son dispositif solidarité, traité notamment par son Service National Consommateurs. À la fin 2008, 84 structures sont en activité, dont 35 Points d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS), 19 Points de Service Public (PSP) et 20 structures non affiliées.

Les Relais de Services Publics (RSP)

Dans ce cadre, EDF a signé un engagement dans 13 Relais Services Publics à ce jour. Un développement de ce type de présence en partenariat avec d'autres acteurs de services publics ou privés est envisagé.

L'attention portée aux réclamations

EDF a poursuivi en 2008 la réorganisation du dispositif de traitement des réclamations initiée en janvier 2007, avec toujours un objectif d'amélioration et d'adaptation au nouveau contexte énergétique.

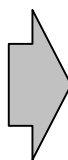
Dans ce nouveau contexte, où prédomine le « contrat unique » entre le fournisseur et le client final (couvrant à la fois l'acheminement et la fourniture d'énergie), le fournisseur est l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation.

C'est pourquoi EDF se met en situation d'accueillir et traiter toutes leurs réclamations, y compris celles en relation avec le distributeur ERDF.

Les évolutions engagées par EDF dans son dispositif de traitement des réclamations en 2008 concernent les points suivants :

- ✓ simplification du parcours client avec un seul niveau de recours, celui du Service National Consommateurs (SNC),
- ✓ spécialisation de certaines structures régionales sur le traitement des réclamations, créant ainsi des « back-office réclamations »,
- ✓ recours aux appels sortants pour répondre à certaines réclamations écrites,
- ✓ mise en place d'une interface unique avec le Médiateur National de l'Energie (MNE - autorité administrative indépendante).

Organisation du traitement des réclamations en 2008 au sein d' EDF



| |
|---|
| <p><u>Traitement de premier niveau</u> Centres de Relations Clients et de Boutiques EDF (notamment via 22 « back-office</p> |
| <p><u>Instance d'appel nationale</u> Service National Consommateurs (avec délégation de traitement aux Services</p> |
| <p><u>Médiation</u> Médiateur EDF</p> |

Le Médiateur d'EDF représente le dernier niveau de recours interne de l'entreprise pour les litiges persistants : il n'est jamais le premier interlocuteur et ne peut intervenir que lorsque le client a reçu une réponse du Service National Consommateurs ou du distributeur pour les affaires qui le concernent exclusivement. Néanmoins de nombreux clients écrivent directement au Médiateur, le service de la médiation doit alors les réorienter vers le bon interlocuteur.

Lorsque la réclamation est prise en traitement par le Médiateur, ce dernier étudie à nouveau le dossier, recherche une solution équitable et répond par écrit, en principe dans un délai de 2 mois, en proposant une solution acceptable ou en apportant les explications les plus précises possible aux questions du demandeur.

A fin 2008, le Médiateur EDF a reçu 2 393 réclamations : 311 ont été prises en traitement et 1 840 ont été réorientées. 67 % portent sur la vie du contrat (facturation, relève, tarif qualité des relations clientèles), 21 % concernent l'exploitation (travaux, réseaux, mise en service branchement, qualité de tension, sinistres), 9 % sont relatives à des délais de paiement.

||| Perspectives d'évolution pour 2009

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

L'évolution des conditions générales de Vente (CGV)

Les conditions générales de vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » (application du tarif réglementé de vente d'électricité) ont évolué au 1^{er} septembre 2007 pour prendre en compte l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence depuis le 1^{er} juillet 2007.

Une nouvelle modification de ces CGV doit intervenir pour tenir compte des évolutions de la réglementation applicable au domaine de l'énergie.

À l'été 2008, les équipes d'EDF et d'ERDF ont engagé le processus d'évolution de ces CGV. Une concertation a été engagée avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). En décembre 2008, un projet de nouvelle version des CGV a été soumis à l'avis de la FNCCR et des associations de consommateurs représentatives.

Sur la base des retours à cette consultation et sous réserve d'échanges complémentaires, l'évolution formelle des CGV est envisagée pour le premier semestre 2009.

La mise en place de l'Accompagnement Personnalisé du Maintien de l'Énergie

EDF met en place une démarche d'Accompagnement Personnalisé à la Maîtrise de l'Énergie (APME) afin de remplacer le service « Maintien d'Énergie » (SME).

Pour tous les clients rencontrant des difficultés de paiement, et selon des dispositions dépendantes de leur situation spécifique, il est proposé :

- ✓ le maintien de l'énergie à puissance normale le temps d'entreprendre les démarches ad hoc (de 1 mois et demi ou au maximum jusqu'à la fin de l'instruction de leur dossier par le Fonds de solidarité pour le logement (FSL)),
- ✓ la vérification des index, un Conseil Tarifaire, des conseils moyens de paiement, une présentation des tarifs sociaux, l'explication des démarches possibles auprès des acteurs sociaux,
- ✓ la possibilité (une fois seulement) d'un délai de paiement en plusieurs fois,
- ✓ le service « Date de Règlement Personnalisée » est offert si il présente un intérêt pour le client (pour les clients aidés¹ seulement),
- ✓ une information sur la maîtrise de la demande énergétique (pour les clients aidés seulement),
- ✓ une proposition de démarches d'accompagnement pour la rénovation avec prise en charge par EDF d'une partie des dépenses (prévue pour mi 2009 et pour les clients aidés seulement)

¹ i.e. les clients bénéficiant du TPN, du TSS, d'une aide FSL ou assimilés

EDF confirme son engagement contre la précarité

En 2008, EDF a continué à renforcer son dispositif en faveur des clients démunis, dans le cadre de ses missions de service public. Il s'engage également dans le développement de nouveaux partenariats et de nouvelles offres à destination des clients en situation de précarité énergétique.

Ces démarches permettent à EDF d'aller au-delà du cadre réglementaire et de donner à sa politique solidarité une nouvelle impulsion. Cette dernière s'articule autour de quatre axes :

- ✓ S'engager dans des mesures de prévention des difficultés de paiement des factures d'énergie, notamment par l'octroi de facilités de paiement aux clients subissant des difficultés passagères, par la formation et l'information des acteurs sociaux et des clients en difficultés aux bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie.
- ✓ Mettre en place une démarche d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie à l'occasion de la publication du nouveau décret « impayés » le 13 août 2008. Chaque client en difficulté se voit proposer une solution adaptée à sa situation.
- ✓ Aider les clients en difficultés par l'application depuis le 1er janvier 2005 d'une tarification spéciale « produit de première nécessité » aux foyers qui en font la demande. A fin 2008, près de 700 000 clients d'EDF bénéficient de la Tarification de Première Nécessité (TPN).
- ✓ Participer à l'apurement des factures impayées en contribuant, avec les conseils généraux, les organismes sociaux et les associations caritatives, aux Fonds de Solidarité pour le Logement départementaux.

Ces fonds prennent en charge une partie de la facture d'électricité de certains clients en fonction de leur situation.

Afin de mener à bien l'ensemble de ses actions en faveur des clients fragiles, EDF mobilise quotidiennement, auprès des services sociaux, plus de 350 collaborateurs spécialement formés et répartis sur l'ensemble du territoire avec un seul mot d'ordre à destination des clients **« Ne laissez pas votre situation s'aggraver, contactez votre conseiller EDF qui pourra vous proposer des solutions adaptées à votre budget. »**

La cohésion sociale

5 août 2008 : l'augmentation du seuil d'éligibilité au Tarif de Première Nécessité (TPN)

L'arrêté du 5 août 2008 modifie le décret initial du 8 avril 2004 et fixe la revalorisation du seuil d'éligibilité au TPN, au niveau du plafond de ressources permettant de bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC), avec deux conséquences directes :

- Ce seuil évoluera en même temps que la CMU, et tiendra donc compte de l'évolution des minima sociaux. Ce n'était pas le cas jusqu'à présent et au moment de la revalorisation annuelle de ces minima, un grand nombre de bénéficiaires perdaient mécaniquement leurs droits au tarif.

- Le seuil d'éligibilité au TPN s'élève maintenant à 7 447 € annuel, soit 620,58 € par mois pour une personne seule, contre 460 € précédemment. Cela permet potentiellement à 2 millions de foyers de bénéficier des tarifs sociaux de l'énergie, contre 1,2 millions en 2007.

13 août 2008 : le nouveau décret relatif aux impayés d'énergie et d'eau

Le décret n°2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés d'électricité a été abrogé et remplacé par le décret n°2008-780 du 13 août 2008, relatif à la procédure

applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Le contenu du décret apporte les évolutions suivantes :

| Le contenu du décret du 10 août 2005 | Les apports du décret du 13 août 2008 |
|---|--|
| <p>Clients Particuliers</p> <ul style="list-style-type: none">✓ concerne l'électricité✓ concerne tous les clients sans distinction✓ instaure la démarche de réduction de puissance (SME)✓ systématise l'information des services sociaux pour tous les clients lors de la relance :<ul style="list-style-type: none">- 1ère relance- pose du SME✓ maintien de l'énergie (3 kVa) le temps de l'instruction d'un dossier par le FSL✓ échéancier personnalisé proposé par EDF suite à l'octroi d'une aide par le FSL✓ protection hivernale (3kVA) des clients aidés par le FSL dans les 12 derniers mois | <p>Clients Particuliers</p> <ul style="list-style-type: none">✓ concerne tous les fluides (électricité, gaz, eau..)✓ instaure la notion de clients fragiles✓ instaure le maintien de l'énergie à la puissance souscrite✓ cible l'information des services sociaux :<ul style="list-style-type: none">- 1ère relance pour les clients fragiles- coupure ou réduction + 3 jours pour tous✓ maintien de l'énergie à la puissance souscrite le temps de l'instruction d'un dossier par le FSL✓ relance assouplie pour les clients fragiles✓ possibilité de participation des communes aux conventions FSL départementales✓ délai de prévenance de 20 jours avant intervention✓ un interlocuteur solidarité par département <p>Services généraux d'immeubles (SGI)</p> <ul style="list-style-type: none">✓ délai de 30 jours supplémentaires au delà de la date limite de paiement✓ affichage obligatoire dans les parties communes pendant un mois avant l'intervention technique |

Le choix d'EDF : une application du décret au bénéfice des clients avec en particulier la mise en place **d'une démarche d'Accompagnement Personnalisé à la Maîtrise de l'Énergie** (APME), adaptée à chaque typologie de client (détaillée ci-dessous) :

- La mise en place d'interlocuteurs solidarité avait été anticipée de longue date par EDF, qui propose aujourd'hui à ses partenaires au sein des collectivités un réseau riche de 350 conseillers spécialisés, maîtrisant parfaitement l'environnement départemental.

- La relance des clients est plus souple, mais aussi plus complète que ne le prévoit le décret :

- ✓ Cette relance, effectuée initialement par courrier, se double désormais, lorsque cela est possible, d'un rappel au client par automate téléphonique aux moments clés, avec proposition de mise en relation avec un conseiller et/ou de paiement par téléphone.

- ✓ Le déplacement pour impayé (DPI) intervient au plus tôt à J+45 de la facture pour les clients en général (décret : 30 jours) et à J+75 pour les clients « fragiles » (décret : 45 jours), ce qui leur laisse plus de temps que prévu par le décret pour trouver une solution.

- Le maintien de l'énergie est désormais proposé à puissance normale dans tous les cas de figure.

- Le SMI reste utilisé comme alternative à la coupure.

- Les services sociaux sont informés aux moments-clé de la relance, en fonction de la typologie des clients. Dans tous les cas, ils sont systématiquement alertés à J+3 d'une coupure ou d'un SMI.

- Pour les clients rencontrant des difficultés de paiement, EDF met en place une démarche commerciale d'Accompagnement Personnalisé du Maintien de l'Énergie (APME), adaptée à chaque typologie de client :

- ✓ maintien de l'énergie à puissance normale le temps d'entreprendre les démarches ad hoc
- ✓ vérification des index, conseil tarifaire, conseils moyens de paiement, informations tarifs sociaux et dispositifs d'aide
- ✓ possibilité de services gratuits (date de règlement personnalisée, suivi conso)
- ✓ possibilité de délais de paiement (jusqu'à 10 fois)
- ✓ informations sur la MDE

- EDF protège l'ensemble des clients FSL, pendant la trêve hivernale, ainsi que les bénéficiaires des tarifs sociaux.

Dotation annuelle aux FSL augmentée de 2 millions d'euros

Pour renforcer encore son engagement de solidarité auprès des clients vulnérables et contribuer à la maîtrise de l'énergie, EDF augmente sa dotation annuelle aux FSL de 2 millions d'euros, dès 2009, confirmant ainsi son engagement comme premier contributeur des FSL après les collectivités locales.

En portant sa dotation annuelle aux FSL à 22 millions d'euros, EDF va permettre - dans la logique des actions mises en oeuvre suite au décret du 13 août 2008 - aux collectivités locales de financer des actions de prévention de la précarité énergétique et de maîtrise de la demande énergétique dans l'habitat.

Ces actions pourront concerner la sensibilisation des acteurs sociaux et des clients aidés à la MDE, le financement de travaux de réhabilitation de logements, d'équipements électroménager éco-efficaces ou de diagnostics thermiques, la distribution gratuite de matériels éco-efficaces comme des lampes basse consommation ou des coupe-veilles.

La maîtrise de la demande d'énergie pour les clients en difficulté

Hiver 2007 - 2008 : le partenariat Restos du Cœur - EDF relatif à la maîtrise de la demande d'énergie

Durant la campagne 2007/2008, les bénévoles des Restos du Cœur ont accueilli les équipes d'EDF dans le cadre d'une grande opération de partenariat en matière de maîtrise de la demande d'énergie (MDE). Cette opération s'est construite en 2 volets :

- ✓ distribution de Lampes Basse Consommation (LBC) par les Restos du Cœur (3 LBC par foyer), avec la participation des équipes Solidarité des 8 DCCP entre janvier et avril 2008
 - ✓ formation MDE pour les bénévoles et personnes accueillies par les Restos du Cœur, en amont de la campagne d'hiver puis tout au long de l'année 2008, selon les modalités d'organisation locales
- Elle a permis une mobilisation très forte des acteurs de terrain sur l'ensemble du territoire tant du côté des Restos du Cœur que du côté d'EDF :
- ✓ 850 000 LBC distribuées (pour EDF, plus de 300 personnes ont été mobilisées pour participer à environ 400 distributions de LBC).
 - ✓ 95 conventions signées avec les Associations Départementales des Restos du Cœur
 - ✓ 1 100 h de formation à la MDE et aux aides en vigueur assurées par les équipes Solidarité d'EDF, auprès de 2 000 bénévoles et 5000 bénéficiaires des Restos du Cœur,
 - ✓ 2 250 heures de présence sur le terrain lors des distributions auprès des clients démunis,
 - ✓ plus de 1000 clients recontactés par les équipes Solidarité d'EDF.

2 juillet 2008 : le renouvellement du partenariat EDF - UNCCAS

Patrick KANNER, Président de l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), et Philippe MONLOUBOU, directeur de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF, ont signé le 2 juillet 2008 à Paris une convention de partenariat de trois ans visant à maîtriser les consommations d'énergie et favoriser l'accès des plus démunis à l'électricité.

- La convention repose sur quatre axes :
- ✓ le renforcement du droit d'accès à l'électricité grâce à un travail d'analyse des situations d'impayés des usagers des Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS-CIAS),
 - ✓ la formation et la sensibilisation des CCAS-CIAS sur les thèmes des économies d'énergie, de la tarification spéciale de produit de première nécessité et des fonds de solidarité logement. Les unions départementales de CCAS-CIAS seront associées à la démarche,

- ✓ la promotion des expérimentations en matière de maîtrise des dépenses d'énergie,
- ✓ la communication sur les modalités d'accès aux tarifs sociaux d'EDF auprès des CCAS-CIAS qui en assureront le relais auprès de leurs usagers.

Face à l'augmentation du risque de précarité, la complémentarité entre l'UNCCAS et EDF vise à améliorer la prévention, anticiper les situations d'impayés d'énergie, contribuer à la maîtrise des dépenses d'énergie mais aussi lutter contre l'exclusion et l'isolement des personnes en difficulté.

Rappelons que l'UNCCAS regroupe plus de 3400 CCAS-CIAS (5000 communes) dont l'action concerne 40 millions de citoyens. Au-delà de leur mission légale d'instruction des demandes d'aide sociale, les CCAS-CIAS, en tant que service public de proximité, mènent de nombreuses actions facultatives en matière d'insertion et de lutte contre l'exclusion, notamment dans le domaine du logement : aide à l'amélioration du cadre de vie, médiation locative, prévention des situations d'impayés d'énergie, sensibilisation à la maîtrise des dépenses d'énergie, etc.

ERDF « un an après »

2008 : Naissance d'ERDF

Conformément aux dispositions de la directive européenne 2003-54, transposée en droit français par la loi du 7 décembre 2006, sur la séparation juridique des activités de distribution au sein d'une entreprise du secteur énergétique verticalement intégrée, ERDF - Electricité Réseau Distribution France - a été créée le 1^{er} janvier 2008. Filiale à 100% du groupe EDF, ERDF est une entreprise de plein exercice née de la fusion des directions EDF Gaz de France Distribution (EGD) et EDF Réseau Distribution (ERD).

ERDF assume la mission de développement, d'exploitation et de valorisation du patrimoine industriel qui lui a été concédé par les autorités organisatrices de la distribution de l'électricité.

Investissements en hausse de 15%

Gestionnaire du réseau de distribution d'électricité pour 95% du territoire métropolitain, ERDF a, en 2008, exploité 1 274 600 km de lignes moyenne et basse tension et investi un peu plus de 2 milliards d'euros (+15% par rapport à 2007) dont la moitié a concerné le développement du réseau.

Plus de 900 millions d'euros ont été consacrés à la sécurisation et à l'amélioration de la qualité de la desserte. Ils visent notamment à poursuivre l'objectif fixé en 2006, d'enfouir 95 % des lignes neuves moyenne tension et 3 000 km de réseau moyenne tension existant. **Ces investissements augmenteront de 20% en 2009 et de 40% en 2010.** ERDF compte enfouir 4 000 km par an entre 2009 et 2011 et 5 000 km par an entre 2012 et 2020.

Malgré la relance des investissements depuis 2005, la qualité de la fourniture s'est dégradée. Deux points peuvent être soulignés :

- une durée moyenne des interruptions de l'alimentation électrique de 78 minutes en 2008 alors que l'objectif fixé était de 60 minutes,

- les écarts de qualité entre les régions. C'est pourquoi ERDF a proposé à la Commission de régulation de l'énergie un ajustement du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité pour la période 2009-2012 lui permettant d'augmenter ses investissements. Cette proposition a été validée par le régulateur.

L'accès au réseau pour tous les utilisateurs

Entreprise de service public au cœur du marché ouvert de l'électricité, ERDF est garante de l'accès au réseau dans le respect des principes de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de confidentialité des données pour tous les utilisateurs du réseau qu'ils soient producteurs, fournisseurs ou consommateurs.

Au cours de l'année écoulée, 665 330 clients résidentiels ont changé de fournisseur, soit une moyenne de 58000 par mois. ERDF a effectué les opérations indispensables à ces changements de fournisseurs, en forte progression, et a mis à disposition de ces derniers toutes les informations nécessaires à la fluidité du marché.

En outre, l'activité de raccordement au réseau de distribution a connu en 2008 une augmentation significative: 271 000 mises en service de clients individuels, particuliers et professionnels (+10% par rapport à 2007), 158 000 mise en service de clients résidentiels logeant en immeubles (+20%). Le nombre des raccordements des producteurs photovoltaïques s'est également fortement accru : 25 000 nouvelles demandes de raccordement (7000 demandes en 2007). L'amélioration des délais de raccordement est une préoccupation constante du distributeur : si la satisfaction exprimée par les clients particuliers est remontée de 2 points en 2008, l'amélioration constatée sur le segment des clients professionnels (taux de satisfaction de 60%, soit +3points) est à confirmer en 2009.

Le développement durable au cœur de l'activité

Afin de réduire l'impact des activités de distribution d'électricité sur l'environnement, ERDF a présenté un plan de dépollution ou renouvellement des matériels pollués par le PCB. L'engagement de l'entreprise porte notamment sur **l'élimination avant fin 2010 de tous les transformateurs pollués dépassant le seuil de 500mg par kilogramme.**

ERDF a reçu en juillet 2008 la certification ISO 14001 pour la mise en place de son système de management environnemental.

Ce système a pour objectif de minimiser l'impact des activités des entreprises sur l'environnement, de prévenir des incidents et de fixer un plan d'action pour améliorer leurs performances environnementales.

Le développement durable se situe au cœur de la stratégie de l'entreprise. Il constitue un levier de maîtrise des risques et de performance au service des intérêts partagés de l'entreprise par l'ensemble de ses salariés et de ses parties prenantes : Etat, régulateur, collectivités locales, clients, fournisseurs et autorités concédantes.

||| ERDF en 2008 c'est :

36 495 salariés

11,3 milliards d'euros de Chiffre d'Affaires

366,7 TWh distribués

2 milliards d'euros d'investissement sur le réseau

1 274 600 km de lignes exploitées

1099 concessions gérées

33 milliards d'euros d'actifs nets en concession

490 000 raccordements de consommateurs et de producteurs

||| « TURPE 3 »

Le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité

ERDF a participé tout au long de l'année 2008 à la préparation du nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE3).

Le TURPE couvre les coûts de distribution d'électricité hors provisions pour renouvellement et assure une rémunération des actifs.

Le tarif d'acheminement actuel qui est rentré en vigueur le 1er janvier 2006 a fait l'objet d'une baisse de 9%. Il représente pour les clients résidentiels 46% du tarif réglementé dont les dernières augmentations (1,4 % en août 2006, 1,1% en août 2007, 2 % au mois d'août 2008) ont essentiellement bénéficié à la production.

On constate aujourd'hui un retard manifeste des tarifs d'acheminement en France et en Europe qui a conduit à des ajustements nécessaires : la Belgique enregistre des hausses entre 8% et 23% de ses tarifs d'acheminement ; en Angleterre, les coûts de réseaux ont dépassé de 9% les niveaux prévus par le régulateur, en Espagne, la hausse est de 18% en 2007 et enfin en Allemagne, le tarif d'acheminement est 50% plus élevé qu'en France.

Dans ce contexte, pour financer l'amélioration de la qualité du service public de la distribution d'électricité qui passe par une augmentation des investissements, ERDF plaide pour un ajustement à la hausse du TURPE tout en acceptant le principe d'une régulation incitative.

ERDF souhaitait initialement une hausse du tarif de 15% étalée sur la période 2009-2012, nécessaire pour accompagner l'augmentation des investissements prévus par ERDF pour moderniser le réseau et effectuer un redressement de la qualité.

Une première proposition de la CRE soumise aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie, datée du 30 octobre 2008, prévoyait une hausse moyenne sur 2009-2012 d'environ 10 % des tarifs applicables à ERDF et ne remettait pas en cause le programme industriel d'ERDF.

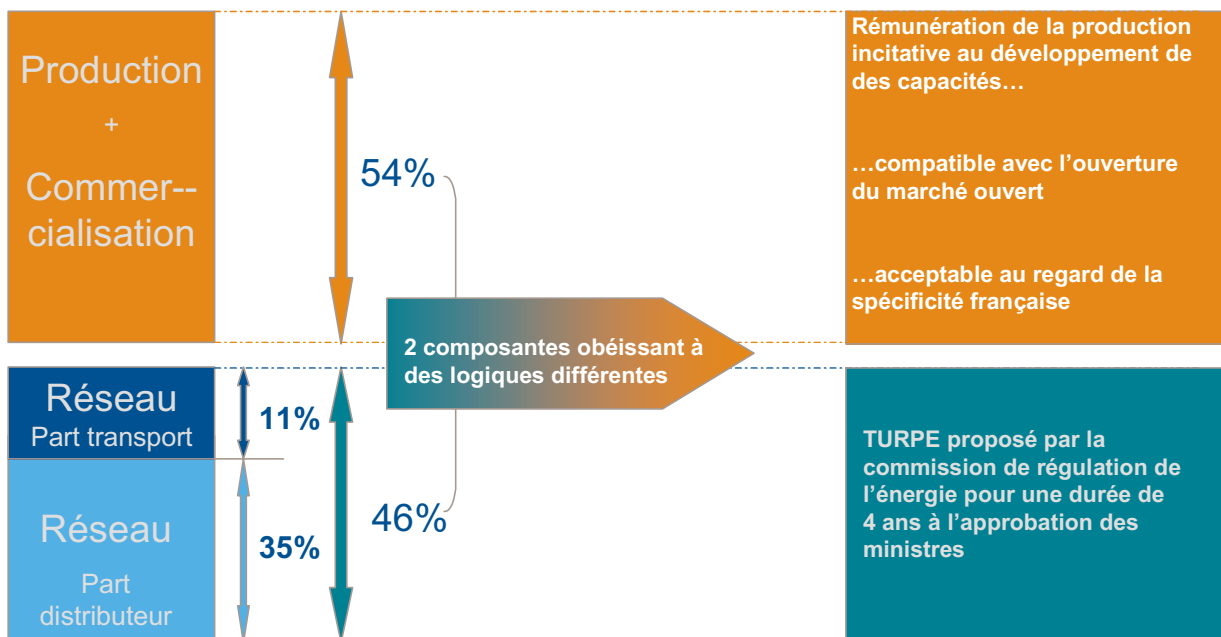
Les ministres ont rejeté cette proposition par décision du 19 décembre 2008, en demandant à la CRE qu'elle modifie sa proposition concernant le tarif de distribution, sur la différenciation temporelle ou saisonnière des tarifs, et qu'elle leur transmette une nouvelle proposition avant fin février 2009.

La nouvelle proposition tarifaire de la CRE pour TURPE3, si elle est acceptée par les pouvoirs publics, pourrait entrer en vigueur au cours du deuxième semestre 2009.

Dans sa consultation du 26 août 2008, la CRE a indiqué qu'elle envisagerait de reconduire l'essentiel des principes tarifaires retenus pour le tarif TURPE2 en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006, en particulier en ce qui concerne les charges de capital :

- ✓ Détermination de la Base d'Actifs Régulés (BAR) sur la base de la valeur nette comptable des immobilisations diminuée de la valeur des apports historiques jusqu'au 31 décembre 2004,
- ✓ Couverture des amortissements et de la rémunération financière de la BAR,
- ✓ Incorporation du montants des nouvelles remises gratuites à partir du 1er janvier 2005 dans la BAR en contre-partie de la déduction de ce montant des charges couvertes par le TURPE,
- ✓ Les provisions pour renouvellement continueront à ne pas être couvertes par le tarif, le financement du renouvellement des ouvrages étant assuré par le jeu des amortissements et de la rémunération de la BAR.

Construction du tarif intégré pour les clients résidentiels



Raccordement au réseau : les nouvelles modalités de financement

Une opération de raccordement en basse tension se matérialise par un ensemble de travaux sur le réseau public de distribution conduisant à la réalisation d'ouvrages d'extension et /ou de branchement dont la consistance est définie par le décret du 28 août 2007.

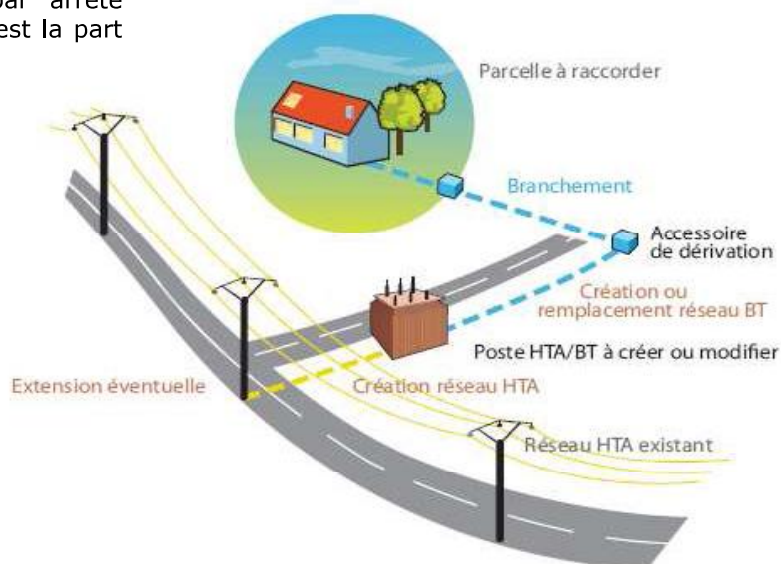
Dès la fin 2008, ERDF s'est organisée et a mis en place les moyens pour permettre le raccordement des utilisateurs conformément au dispositif législatif² et réglementaire³, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2009.

Avec ce nouveau cadre réglementaire, qui a rendu caduc le mode de facturation forfaitaire des raccordements selon la formule des tickets, le financement des travaux de raccordement est désormais assuré, sauf exceptions prévues par le législateur, par le tarif, les clients demandeurs et les communes selon les modalités suivantes :

1) La part des coûts de raccordement prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux, a été fixé à 40% par arrêté ministériel du 17 juillet 2008. C'est la part dite « réfactée » ou réfaction.

2) L'autre partie des coûts de raccordement, soit 60%, représente la contribution mise à la charge :

- ✓ du demandeur, bénéficiaire des travaux, pour les travaux de branchement et pour les travaux d'extension en domaine privé, ainsi que pour l'ensemble des travaux d'extension pour le raccordement d'un producteur d'électricité ou d'une ZAC ;
- ✓ ou de la commune ou de l'établissement public de coopération intercommunale compétent pour les travaux d'extension au sens du décret du 28 août 2007 précité. Dans certains cas, la commune dispose de moyens réglementaires lui permettant de récupérer tout ou partie des coûts qu'elle doit assumer, ou de les facturer au bénéficiaire.



¹ Lois SRU et UH, articles 4 et 18 de la loi électricité du 10 février 2000

² Décret du 28 août 2007 précisant la consistance des ouvrages de branchement et d'extension des raccordements aux réseaux publics d'électricité, arrêté du 28 août 2007 fixant les principes de calcul de la contribution mentionnée aux articles 4 et 18 de la loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité)

Les contributions pour le branchement et pour l'extension sont déterminées en appliquant le taux de 60% au montant de l'opération de raccordement de référence, définie comme la solution technico-économique optimale valorisée conformément au barème d'ERDF approuvé par la CRE et publié sur son site Internet. Ce mode opératoire est conforme aux dispositions de l'arrêté du 28 août 2007 fixant les principes de calcul de la contribution.

Le barème utilisé est établi sur la base des coûts réels des travaux de raccordement. Une formule simplifiée permet de déterminer rapidement le coût pour la très grande majorité des raccordements. Ce barème s'applique à tout type de raccordement, aussi bien pour un utilisateur consommateur d'électricité que pour un utilisateur producteur d'électricité.

Localement, la concertation s'est organisée progressivement avec les autorités organisatrices de la distribution d'électricité, de façon à mettre en oeuvre efficacement le dispositif réglementaire tout en respectant leurs prérogatives de maîtres d'ouvrage des travaux de réseau telles qu'elles figurent dans le cahier des charges de concession.

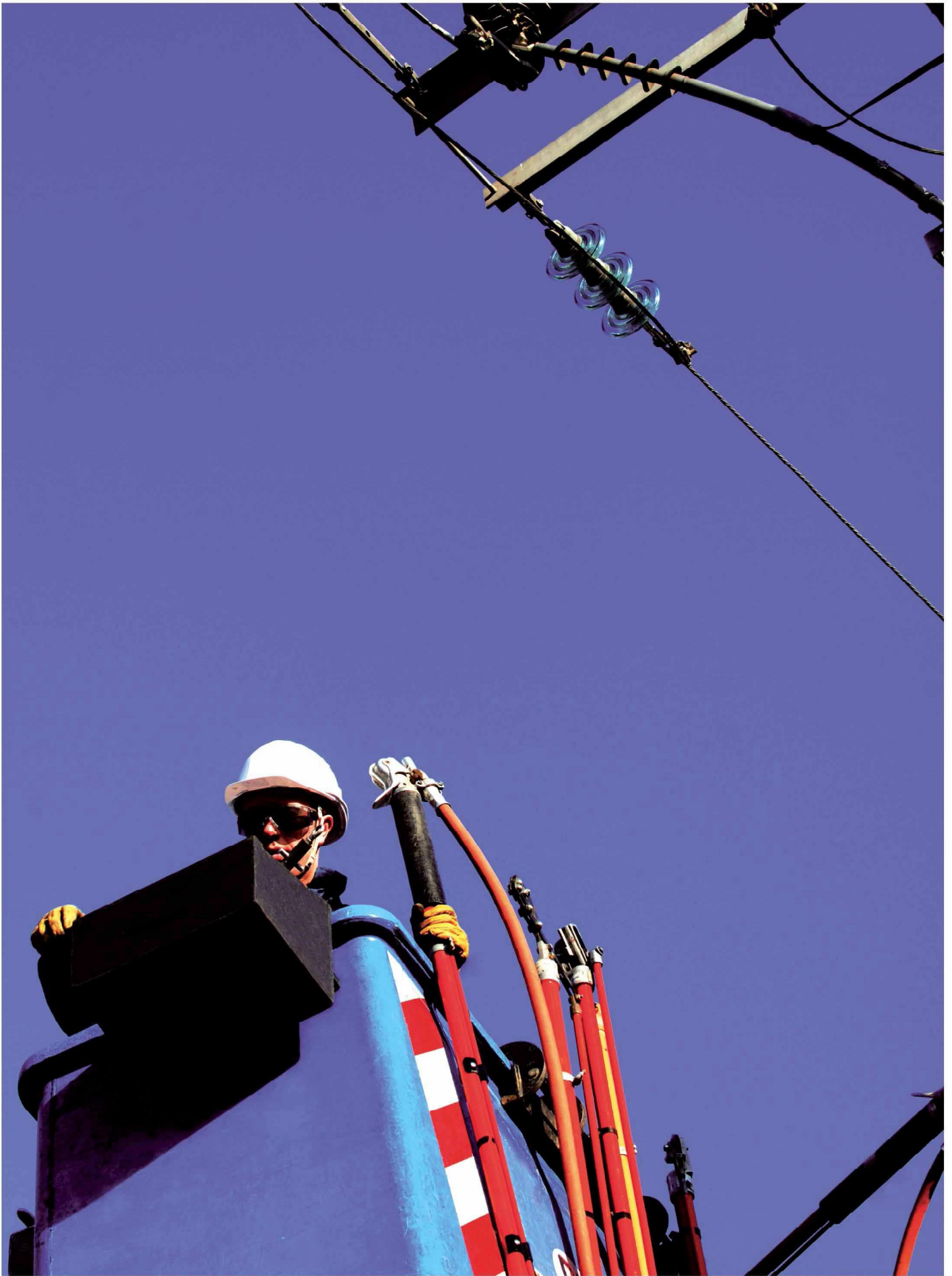
Afin d'assurer une prestation de raccordement de qualité, un contact personnalisé est établi avec chaque demandeur pendant toute la durée de l'opération de raccordement. Les demandeurs de raccordement trouveront sur le site Internet d'ERDF (<http://www.erdfdistribution.fr>) les coordonnées des Agences Raccordement Electricité (ARE) dédiée aux particuliers ainsi que celles des Agences Raccordement Electricité Marché d'Affaire (AREMA).

ERDF remplit ainsi pleinement sa mission de permettre l'accès au réseau à toute personne qui en fait la demande, dans le périmètre de la concession qui lui a été confiée par la collectivité.

Création et réalisation : Temps Réel

Crédits photo : © Médiathèque EDF/ERDF : DANIEL JULIEN, BEUCARDET WILLIAM, GAILLARDIN PATRICK, BOURDON VINCENT, VAUTRIN LAURENT, HELSLY CEDRIC

Édité en juin 2009



ERDF - Electricité Réseau Distribution France
Tour Wintertur
92085 Paris La Défense cedex
www.erfdistribution.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

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