

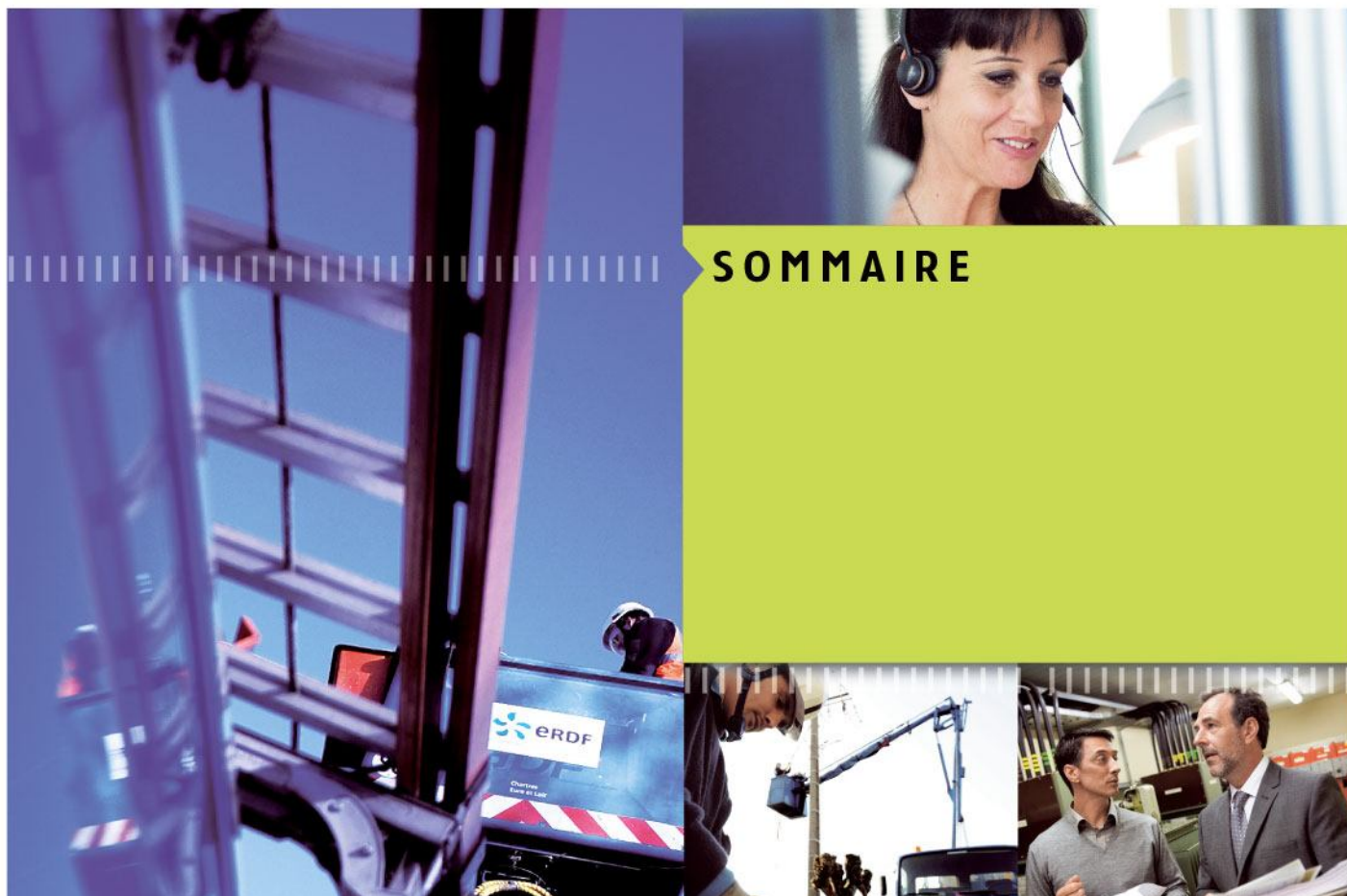


COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ 2009

Concession de distribution publique d'électricité

Syndicat Intercommunal
d'Energies du Département
de la Haute-Saône





SOMMAIRE

1/ FAITS MARQUANTS	2
2/ À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS	
2.1 - Un service public, deux missions.....	4
2.2 - Panorama des clients de la concession.....	5
2.3 - L'activité du concessionnaire en 2009.....	8
2.4 - La qualité des relations et des services.....	13
2.5 - Une relation de proximité avec les territoires.....	19
3/ RÉSEAUX, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT	
3.1 - L'alimentation en électricité de la concession.....	21
3.2 - Les ouvrages concédés.....	22
3.3 - Les travaux réalisés en 2009.....	25
3.4 - Les investissements du concessionnaire.....	28
3.5 - Prévisions de travaux 2010.....	28
3.6 - Les actions en faveur de l'environnement.....	30
4/ QUALITÉ DE DESSERTE	
4.1 - La qualité de l'électricité distribuée.....	33
4.2 - L'année 2009 en matière de qualité.....	34
4.3 - Critères de qualité de l'électricité.....	35

5/ RAPPORT FINANCIER

5.1 -Éléments financiers d'exploitation.....	37
5.2 -Immobilisations concédées	42
5.3 - Les ouvrages mis en immobilisation	43
5.4 -Flux financiers relatifs à la concession.....	43

6/ INTERLOCUTEURS	45
-------------------------	----

7/ CD-ROM ANNEXES

- A.1 - Le compte-rendu annuel d'activité
- A.2 - Les actualités électriques
- A.3 - La carte du réseau HTA de la concession
- A.4 - Le fichier du patrimoine technique
- A.5 - La liste des interlocuteurs des communes

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 soit un moyen de consolider les relations de proximité entre le Syndicat Intercommunal d'Energies du Département de la Haute-Saône, Autorité concédante et le concessionnaire dans l'intérêt des communes concernées et de leurs administrés.

Hausse de 14 % des investissements d'ERDF

En 2009, ERDF a investi 2313 M€ sur les réseaux, principalement pour les renforcer, améliorer la qualité de la desserte et agir sur l'environnement et la sécurité.

Ces investissements sont financés par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE). Le nouveau tarif (TURPE 3) est entré en vigueur le 1er août 2009 pour une durée de 4 ans. Les principales évolutions du TURPE 3 sont la mise en place de la régulation incitative, pour suivre la performance d'ERDF et l'accentuation de l'horosaisonnalité des tarifs, qui incite les consommateurs à la maîtrise de l'énergie.

Protocole d'accord FNCCR, de nouveaux indicateurs CRAC

ERDF et EDF ont souhaité faire évoluer leur relation avec les autorités concédantes dans le sens d'une communication d'informations enrichie. Cet accord signé le 26 mars 2009 précise les indicateurs Fourniture et Acheminement, qui complètent, dès cette année, les informations communiquées dans le CRAC.

SRU/UH : Nouvelles modalités de facturation des raccordements

La FNCCR et ERDF ont signé le 26 juin 2009 un protocole d'accord précisant les modalités de versement par ERDF de la Part Couverte par le Tarif aux autorités concédantes, maîtres d'ouvrage des travaux de raccordement. L'accord est complété par une convention avec le Fonds d'Amortissement des Charges d'Electrification qui est chargé de gérer les dossiers transmis par les autorités concédantes et de leur verser le montant de la PCT, après contrôle.

La mise en œuvre opérationnelle de cet accord a fait l'objet d'une concertation locale entre concédant et concessionnaire.

Lutte contre la précarité énergétique et cohésion sociale

En 2009, EDF a augmenté sa dotation aux fonds départementaux de solidarité pour le logement de 2 millions d'euros, la portant ainsi à 22 millions d'euros. 212000 ménages, sur le territoire national, ont reçu une aide et ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé, relayé par le réseau des 350 interlocuteurs solidarité d'EDF en région.

Les partenariats, institutionnels ou bénévoles, d'EDF avec les acteurs de la solidarité - UNCCAS, Union nationale des PIMMS, Fédération Envie, Restos du cœur, etc. – ont permis : de former 10000 personnes aux questions d'économies d'énergie, d'éviter 20000 coupures et, depuis 2007, de faire bénéficier du matériel éco-efficace gratuit et d'un suivi personnalisé, à plus de 3000 familles.

Soyez persuadés de notre engagement à vos côtés.

Le Directeur Territorial d'ERDF
en Nord Franche-Comté

Le Directeur du développement
EDF en Franche-Comté

Jean-Michel MUNOZ

Daniel BOUSCAVET



1/ FAITS MARQUANTS

Les principaux événements législatifs et organisationnels concernant les concessions au niveau national sont exposés dans la brochure «**Actualités électriques**» jointe au présent document.

La qualité de la relation avec les collectivités locales

Satisfaction des collectivités locales concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
National	7,8	7,8
Territoire ERDF Nord Franche Comté	7,5	7,7

Votre avis nous intéresse

Chaque année, ERDF mène une enquête auprès des collectivités locales dans l'objectif :

- de mesurer leur niveau de satisfaction sur la qualité de notre relation de proximité et de nos missions d'opérateur public de distribution électrique
- de recueillir leurs attentes sur les services offerts par ERDF

En 2009, les résultats de l'enquête confortent la **qualité des relations** entre vous et vos interlocuteurs privilégiés ainsi que **l'efficacité des services de dépannage**.

Ils mettent aussi en évidence que des attentes subsistent en matière de protection de l'environnement, de conduite des chantiers de raccordement et dans l'implication concernant les projets communaux.

L'analyse des résultats de cette enquête contribuent à la mise en place d'actions adaptées.



En 2009, 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 contacts téléphoniques utiles.

Les principaux événements législatifs et organisationnels concernant les concessions au niveau national sont exposés dans la brochure «**Actualités électriques**» jointe au présent document.

2. Une communication efficace

Communiquer sur les rôles 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.

5. Piloter et coordonner les travaux réseaux et raccordement.

La concession en 2009

En 2009, le Syndicat Intercommunal d'Energie du Département de la Haute-Saône a signé les avenants n°18, 19 et 20 qui actent l'adhésion au syndicat de 20 communes Haute-Saônoises.

L'élargissement du périmètre de la concession explique l'augmentation de plusieurs indicateurs présentés ci-après.



2/ À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

2.1 - Un service public, deux missions

L'exercice du service public de l'électricité recouvre aujourd'hui deux missions complémentaires, assurées conjointement par EDF et ERDF conformément au contrat de concession. Le contenu de ces missions a été précisé par le législateur¹ et s'exerce dans le cadre d'un système tarifaire fixé par les pouvoirs publics.

Les deux missions constitutives du service concédé sont :

Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

ERDF assure, pour l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution d'électricité concédé :

1. l'exploitation et le développement du réseau
2. l'acheminement de l'électricité
3. l'accès aux réseaux publics de distribution, dans des conditions non discriminatoires

Qu'est-ce que le TURPE ?

Le Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité est payé par tous les utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité.

Il est fixé par voie réglementaire et son niveau doit garantir au gestionnaire du réseau les moyens d'entretenir et développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de **sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité.**

Il couvre notamment une partie du coût de raccordement des utilisateurs, à hauteur de 40%.

¹ Cf. Loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières : article 14 modifié par l'article 23 de la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie.

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession qui bénéficient des tarifs réglementés de vente.

Les clients, qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN), relèvent également de cette mission.

Les tarifs réglementés de vente restent acquis, à tout consommateur final, sans démarche de sa part, pour tout site existant où l'éligibilité n'a jamais été exercée.

Comment sont fixés les tarifs réglementés de vente ?

Les tarifs bleu, jaune et vert sont fixés par les pouvoirs publics.

Les conditions générales de vente annexées aux contrats de concessions, sont élaborées en concertation avec la FNCCR et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

2.2 - Panorama des clients de la concession

Les clients raccordés au réseau de distribution publique d'électricité

- Les producteurs (clients en injection)

Les producteurs, ou clients en injection, fournissent de l'électricité sur le réseau public de distribution, à partir d'installations de production privées raccordées au réseau.

Ces injections d'électricité sont en forte progression en 2009. Au niveau national, les raccordements de producteurs d'énergie photovoltaïque ont été multipliés par 7.

Sur le département, les raccordements des producteurs d'énergie d'origine éolienne et photovoltaïque évoluent ainsi :

Producteurs raccordés	2008	Département		Variation
		2009		
Puissance installée des producteurs d'énergie d'origine éolienne	0	0		-
Nombre de producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque (<36kVa)	100	302		202,0%

- Les consommateurs (clients en soutirage)

Les clients en soutirage sont les clients qui consomment de l'électricité sur le réseau.

Total des clients raccordés en BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	100 355	107 130	6,8%
Energie acheminée en kWh	654 617 926	722 348 095	10,3%

Total des clients raccordés en HTA	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	416	447	7,5%
Energie acheminée en kWh	452 673 579	452 831 390	0,0%

Total des clients HTA et BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	100 771	107 577	6,8%
Energie acheminée en kWh	1 107 291 505	1 175 179 485	6,1%

Les clients aux tarifs réglementés de vente

Total tarifs réglementés	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	97 353	101 397	4,2%
Energie vendue en kWh	853 993 910	918 483 469	7,6%
Recettes en €	66 137 285	73 616 624	11,3%
dont acheminement en €	27 673 146	30 205 472	9,2%

- Tarif Bleu	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	96 295	100 242	4,1%
Energie vendue en kWh	546 363 022	595 509 410	9,0%
Recettes en €	46 148 009	50 070 251	8,5%
dont acheminement en €	20 671 524	22 558 193	9,1%

- Tarif Jaune	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	692	763	10,3%
Energie vendue en kWh	79 597 894	87 946 073	10,5%
Recettes en €	6 371 040	7 615 058	19,5%
dont acheminement en €	2 678 971	3 009 336	12,3%

- Tarif Vert	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	366	392	7,1%
Energie vendue en kWh	228 032 994	235 027 986	3,1%
Recettes en €	13 618 236	15 931 316	17,0%
dont acheminement en €	4 322 652	4 637 943	7,3%

Les clients de la concession hors Tarifs Réglementés de Vente

Total Acheminement des clients exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients (C1 à C5)	3 418	6 180	80,8%
Energie acheminée en kWh	253 297 595	256 696 016	1,3%
Recettes d'acheminement en €	4 309 777	4 710 861	9,3%

On peut distinguer les clients hors tarifs réglementés selon leurs caractéristiques techniques de raccordement, puissance souscrite et niveau de tension ;

Acheminement des clients BT exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients (C4-C5)	3 368	6 125	81,9%
Energie acheminée en kWh	28 657 010	38 892 612	35,7%
Recettes d'acheminement en €	1 044 679	1 472 352	40,9%

Acheminement des clients HTA exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients (C1-C2-C3)	50	55	10,0%
Energie acheminée en kWh	224 640 585	217 803 404	-3,0%
Recettes d'acheminement en €	3 265 098	3 238 510	-0,8%

Les consommateurs souhaitant exercer leur éligibilité ont le choix entre deux options :

1/ Signer un contrat d'accès au réseau public de distribution (**CARD**) et un ou plusieurs contrats de fourniture séparés

2/ S'adresser à un fournisseur qui lui propose un **contrat unique** couvrant à la fois l'acheminement et la fourniture. Dans ce cas, c'est le fournisseur qui signe un contrat d'accès au réseau.

L'éligibilité en pratique

Dans les deux cas le prix de la prestation d'acheminement est identique.

La première solution est adaptée aux utilisateurs dont les besoins de puissance sont importants (> 250 kW).

La seconde répond aux besoins des professionnels et des particuliers.

Nombre de contrats à fin 2009 :	Concession	
	2009	
Nombre de contrats uniques	107 562	
Nombre de contrats CARD	15	

L'augmentation générale du nombre de client s'explique principalement par les changements de périmètre entre 2008 et 2009.

2.3 - L'activité du concessionnaire en 2009

Le développement et l'exploitation des réseaux

- L'organisation d'ERDF pour l'accueil des clients

ERDF exerce ses missions d'accueil dans le respect des principes de son code de bonne conduite : transparence, objectivité, non discrimination et protection des informations commercialement sensibles.



Accessibilité de l'accueil téléphonique d'ERDF	Région ERDF	
	2009	
Accueil Acheminement	90,0%	
Accueil Raccordement Electricité (ARE)	89,2%	
Accueil Dépannage	96,0%	

- Le raccordement des clients

Tout client, consommateur ou producteur, qui en fait la demande peut être raccordé au réseau public de distribution d'électricité. Le cadre réglementaire, technique, contractuel et financier de la réalisation du raccordement est publié sur le site internet d'ERDF.

ERDF assure le raccordement de l'installation ou du site concerné au réseau public de distribution **dans le respect de ce cadre et des dispositions du cahier des charges de concession.**

Dans un contexte de forte croissance des raccordements de producteurs, notamment photovoltaïques, la simplification des procédures a permis en 2009 de réduire en moyenne, de 10 à 4 mois le délai de raccordement.

En quoi consiste la prestation de raccordement ?

- Effectuer si nécessaire, l'extension du réseau public de distribution, voire le remplacement de certaines parties de celui-ci lorsque sa capacité est insuffisante.
- Réaliser le branchement du local ou de l'installation électrique au réseau public de distribution d'électricité.

Indicateurs de suivi des branchements d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 KVA sans extension de réseau
Raccordements : Indicateurs de suivi

 Alsace Franche-Comté
2009

 Délai moyen de réalisation des travaux pour
 les branchements simples BT < 36 KVA

30 jours

• Les prestations et interventions techniques

ERDF réalise, pour les utilisateurs du réseau, qu'ils soient clients, fournisseurs ou producteurs, les prestations et interventions techniques nécessaires à l'exercice de sa mission. Ces prestations sont qualifiées et tarifées dans le « **Catalogue des prestations** » publié sur le site Internet d'ERDF.

Les prestations décrites dans le catalogue :
Pour tous les utilisateurs :

- le traitement et la transmission des données de relevé
- la vérification des appareils
- les prestations liées à la qualité de fourniture ou d'alimentation
- les modifications de raccordement

Pour les consommateurs et les fournisseurs :

- les mises en service et les résiliations
- les modifications contractuelles ou de comptage
- les conseils relatifs au contrat d'acheminement
- les interventions pour impayé

Pour les producteurs d'électricité :

- les interventions d'exploitation et sur point d'injection

Prestations et interventions techniques : indicateurs de suivi

 Région ERDF Est²
2009

Taux de mise en service sur installations existantes

95,9%

Taux de résiliation dans des délais standard ou convenus

93,1%

² Départements 08, 10, 25, 39, 51, 52, 54, 55, 57, 67, 68, 70, 88 et 90

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

• La proximité avec les clients

Dans une optique de proximité avec ses clients, EDF propose un dispositif d'accueil qui permet à chacun d'entrer en contact avec les services d'EDF, par le moyen le plus adapté à son besoin et à ses habitudes.

Les modes d'accès à distance aux offres et services d'EDF

Le courrier (ou courriel), le serveur téléphonique interactif et le SMS offrent aux clients autonomie, liberté et facilité 24h/24 et 7j/7.

EDF a organisé ses équipes de manière à accuser réception rapidement des demandes écrites et s'engage à y répondre dans les meilleurs délais.

Contacteur un conseiller EDF

Les clients disposent de 153 boutiques, ainsi que d'un réseau de conseillers qui se déplacent au domicile des clients en cas de projet (travaux, MDE...).

Le réseau d'accueil physique est complété par des relais de proximité, que sont **les Points Services** à La Poste ou en mairie et **les structures de médiation sociale** qui facilitent l'accès aux services pour une partie de la clientèle qui en est éloignée, notamment en raison de difficultés de communication, de compréhension dues à la langue, de déplacement ou de difficultés sociales.

L'accueil téléphonique en région EST

<p>0 810 040 333 PRIX D'UN APPEL LOCAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour qui ? CLIENTS PARTICULIERS • Pour quoi ? DEMENAGEMENT, CONTRAT, FACTURE
<p>0 810 333 776 PRIX D'UN APPEL LOCAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour qui ? CLIENTS PROFESSIONNELS • Pour quoi ? DEMENAGEMENT, CONTRAT, FACTURE
<p>39 29 PRIX D'UN APPEL LOCAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour qui ? CLIENTS PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS • Pour quoi ? PROJET ET TRAVAUX DANS L'HABITAT

L'accueil spécifique « EDF Solidarité »

<p>0 800 650 309 PRIX D'UN APPEL LOCAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour qui ? CLIENTS DEMUNIS • Pour quoi ? INFORMATION, ORIENTATION
<p>0 810 810 113 PRIX D'UN APPEL LOCAL ou Muriel CARBONI 06 69 58 35 06 Nadine BOUCARD 06 98 93 45 80</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour qui ? ELUS, TRAVAILLEURS SOCIAUX , ASSOCIATIONS • Pour quoi ? ALERTE, GESTION, SUIVI DES CLIENTS DEMUNIS

• L'action à destination des clients vulnérables

EDF accompagne l'action des pouvoirs publics en matière de lutte contre la précarité en ciblant ses actions sur trois axes fondamentaux :

- Le « **financement** », avec la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie et le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités aux ménages précaires pour le paiement des factures d'énergie,
- L'« **accompagnement** », afin d'apporter des solutions souples et adaptées aux clients en difficulté, qu'ils soient pris en charge ou non par les services sociaux,
- La « **prévention** », qui comprend la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie, l'accès aux solutions 3E (éco-efficacité énergétique) et l'action en matière d'amélioration de l'habitat.

« Accompagnement Énergie », un nouveau service personnalisé et gratuit pour aider les clients en difficulté

En 2009, en remplacement du service « Maintien de l'Énergie (SME) », EDF a mis en place **un service d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie**.

« Accompagnement Énergie », c'est :

- un service gratuit,
- un « conseil tarifaire »,
- un conseil sur les moyens de paiement,
- des conseils sur la maîtrise des énergies,
- une offre de services gratuits qui facilitent la gestion et le suivi du budget,
- l'accompagnement vers les acteurs sociaux et les dispositifs d'aides lorsque la situation le nécessite.

Les points forts :

- ✓ Une réponse adaptée à chaque situation.
- ✓ La protection des clients identifiés comme "fragiles" dans le respect du « décret impayés » d'août 2008.
- ✓ La prévention et le dialogue, qui évitent l'aggravation des situations de repli ou d'exclusion.

En 2010, « Accompagnement Énergie » va faire l'objet d'une communication ciblée à destination des interlocuteurs sociaux d'EDF.

Les Fonds de Solidarité pour le Logement

Les départements définissent les modalités d'attribution du FSL et traitent l'ensemble des difficultés de paiement liées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone. C'est pourquoi EDF a entamé la négociation d'une convention FSL en 2009 pour une durée de trois ans avec le CG90. Cette convention vise le renforcement des échanges entre les services sociaux du CG90 et le service Solidarité d'EDF. Par ailleurs EDF propose l'attribution d'un complément FSL sous forme d'un bonus conditionné à une meilleure maîtrise des dépenses d'énergie par le foyer concerné.

EDF cofinance les FSL

En 2009, 570 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité dans le département de la Haute-Saône.

Participation EDF au FSL	2008	2009	Variation
Département	45 000	58 500	30,0%

Le Tarif de Première Nécessité

Les organismes d'assurance maladie établissent et transmettent la liste des bénéficiaires du TPN à EDF.

Le tarif est appliqué pour une période d'un an renouvelable, sur les abonnements de 3 à 9 kW et les consommations dans la limite de 100 kWh par mois.

Qu'est ce que le TPN ?

Une réduction de la facture d'électricité pour les personnes à faible revenu, qui varie entre de 30 et 50 % par mois, selon la composition du foyer.

Bénéficiaires du TPN	En cumul du 1 ^{er} janvier au 31 décembre		
	2008	2009	Variation
Concession	1 495	2 346	56,9%

Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

EDF auprès du Conseil Général de la Haute-Saône

Le CG70 a souhaité s'engager dans un dispositif de prévention auprès des familles en difficulté de son département sur tout le territoire du département. EDF participe à cette démarche, notamment en versant **un complément de 13 500€ au FSL 2009**.

EDF organise également en partenariat avec le CG70, le lancement en avant-première en Franche Comté, du KES+. Ce **Kit Energie Solidarité amélioré** prévoit, en plus du KES classique, que les appareils électroménagers vétustes et énergivores soient remplacés ou que du matériel isolant soit fourni (laine de verre, joints d'ouvrants...) pour certaines familles.

Toutes les conseillères en économie sociale et familiale du Conseil Général de Haute Saône ont pu visiter l'appartement témoin « Fontaine Eco et toi ? » à Besançon. Cette visite était organisée par leur correspondante solidarité EDF.

Maîtrise des dépenses d'énergie

EDF a organisé plusieurs animations sur le thème de la maîtrise des dépenses d'énergie dans les 8 centres médicaux sociaux du département.

Un contact permanent avec les responsables départementaux des Restos du Cœur, et une approche auprès de ceux du secours catholique a permis de relayer les messages de maîtrise des dépenses d'énergie.

2.4 - La qualité des relations et des services

Dans le cadre de la mission de développement et d'exploitation des réseaux

• L'amélioration du traitement des réclamations

ERDF a mis en place, via son site internet, la possibilité pour ses clients de transmettre directement leurs éventuelles réclamations sans passer obligatoirement par l'intermédiaire du fournisseur d'électricité.

La réponse est apportée aux clients, dans les meilleurs délais, par :

ERDF :

- pour les réclamations **ne relevant pas du contrat** avec le fournisseur
- impliquant la seule responsabilité du distributeur

Le fournisseur :

- pour les réclamations **relevant du contrat** avec le fournisseur
- impliquant la responsabilité du fournisseur ou du distributeur

Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours	2008	2009
Région ERDF Est ² (en %)	95,9%	96,8%

• La satisfaction des clients

La satisfaction clientèle fait l'objet d'un suivi régulier et d'une attention particulière sur le territoire de l'Alsace Franche Comté. Ainsi, nos clients sont régulièrement interrogés par un organisme spécialisé d'enquête, indépendant de nos services. Les vagues de résultats, désormais semestrielles pour les particuliers et pour les professionnels, sont systématiquement analysées au sein de l'Unité Clients Fournisseurs.

Ces analyses périodiques permettent, notamment, de :

- faire de la satisfaction client un thème récurrent auprès des agents ERDF en lien direct avec les clients,
- favoriser le traitement immédiat des réclamations et la sensibilisation générique à "l'écoute client".

En 2009, les actions suivantes ont été réalisées :

Diffusion et portage d'un film à destination des techniciens clientèle

Ce film est constitué de situations et d'exemples d'interventions faisant ressortir les écarts ou oublis constatés, suivis des recommandations, postures ou comportements attendus. L'objectif est pédagogique et vise la professionnalisation.

Enquête de satisfaction suite à intervention

Après chaque intervention, le technicien réinterroge le client sur sa satisfaction. La perception du client est recueillie en débriefing de l'agent par son manager et analysée en vue de mettre en œuvre des actions de professionnalisation et d'accompagnement ou de communication.

Techniciens Clientèle, ambassadeurs de proximité

Les techniciens disposent d'une plaquette destinée à orienter le client et de cartes de visite ERDF pour leurs interventions chez les clients. Ces cartes sont un aide-mémoire qui rappelle les numéros utiles du distributeur : numéros de téléphone de l'Accueil Distributeur, du dépannage ainsi que celui d'Energie Info...

Confirmation des rendez-vous par SMS

Les équipes clientèle d'ERDF en Alsace Franche Comté confirment les prises de certain rendez-vous par envoi de SMS aux clients. Cette pratique est dorénavant reprise au niveau d'ERDF Région Est.

Communication auprès des organisations de consommateurs et de professionnels de la filière électrique :

Les principales associations de consommateurs d'Alsace Franche Comté ont été contactées et rencontrées dans des réunions spécifiques. Ces rencontres ont permis entre autres de rappeler les rôles respectifs du distributeur ERDF et des fournisseurs ainsi que de leur communiquer ou rappeler nos numéros d'accès directs ainsi qu'un n° dédié en cas de situation de crise.

- Les architectes, les maîtres d'œuvre, les bureaux d'études, les constructeurs de maison individuelle, les installateurs de l'Alsace Franche Comté ont reçu un courrier d'information leur précisant les coordonnées du distributeur ERDF.
- Les représentants des filières CAPEB, Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment, FNEE, Fédération Nationale de l'Équipement Électrique Fédération Française des Installateurs Électriciens et ERDF se rencontrent en réseau SEQUELEC entre 3 fois et 4 fois par an.
- Les membres de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) ont été associés à un groupe de travail dédié qui a permis de clarifier les parcours clients au niveau des raccordements ERDF et porter le service spécifique de "Mises en services groupées" facilitant les emménagements des locataires.
- Dans le cadre de l'animation de la filière "Producteurs photovoltaïques" (< 36 kVA), l'Unité Clients Fournisseurs Alsace Franche Comté rencontre tous les 6 mois les mandataires des clients (installateurs) du territoire d'ERDF Région Est afin de faire le point des raccordements et des évolutions réglementaires.

Les clients particuliers

Satisfaction des clients <i>Particuliers</i> concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Département	94,2%	92,4%

Les clients professionnels raccordés en basse tension avec une puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA

Satisfaction des clients <i>Professionnels</i> concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Département	89,0%	89,6%

En 2010, diffusion du Mémo « Accès à l'électricité »

Afin d'aider les locataires lors de leurs démarches de déménagement et/ou d'emménagement, ERDF a réalisé un **Mémo « Accès à l'électricité »**.

En 2010, ERDF rencontrera les fédérations des agences immobilières et bailleurs sociaux (FNAIM, USH, EPL) et leur proposera de remettre la brochure aux locataires, lors des états des lieux entrants et sortants, et/ou de les déposer dans les logements.

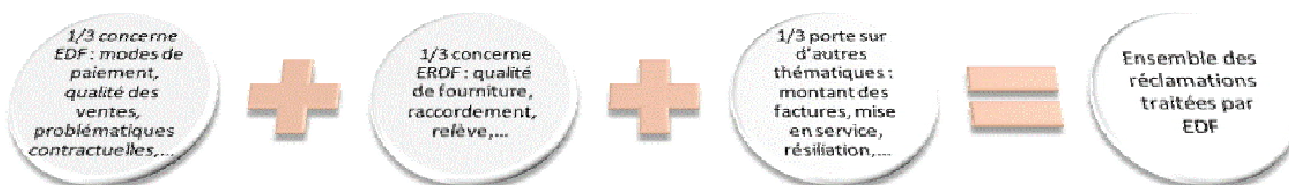
La brochure sera également diffusée aux Associations de consommateurs, aux installateurs par le biais du réseau SEQUELEC et dans les mairies par les Interlocuteurs Privilégiés. Une version informatique pourra être intégrée à leurs différents sites Internet.

Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés

• L'attention portée aux réclamations des clients

Le fournisseur est l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement des réclamations. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation d'accueillir et de traiter toutes les réclamations, y compris celles concernant le distributeur. D'une manière générale, les réclamations traitées se répartissent ainsi :

Pour plus de détail sur l'analyse des réclamations et l'organisation du fournisseur EDF, consultez les «**Actualités électriques 2009**» jointes à ce document.



Nombre de réclamations écrites	2008	2009
Région EDF Est ³	7 095	10 792

• Les indicateurs de mesure de la 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 collectivités locales, les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs jaune et vert).

Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique. Les principales actions menées en direction des clients et les résultats des enquêtes sont retracés ci-après.

Les clients Particuliers et professionnels

Chaque année, la Division Particuliers et Professionnels d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment formulé une demande ou une réclamation auprès d'EDF.

Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit le contact, la satisfaction résultant du traitement de leur demande ou de leur réclamation.

En 2009, ce sont ainsi 43 427 clients particuliers et 13 967 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone auprès de TNS Sofres pour les clients particuliers et de LH2 pour les clients professionnels, soit **5682 clients particuliers et 1486 clients professionnels sur la région EST**.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF.

Cet indicateur est mesuré au niveau national ainsi qu'au niveau de chacune des entités régionales de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats.

En effet, descendre à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats erronés avec un niveau d'incertitude important.

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

Afin de garantir la mise en œuvre d'actions permettant de maintenir ou d'améliorer cette satisfaction client, chaque entité régionale de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF a un objectif de satisfaction qui lui est propre.

Satisfaction des clients <i>Particuliers</i> concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF Est ³	83,3%	85,1%
National	84,4%	84,2%

Satisfaction des clients <i>Professionnels</i> concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF Est ³	78,0%	81,9%
National	81,0%	83,1%

Au cours de l'année 2009, de nombreuses actions ont été reconduites ou mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients sur le territoire de la concession :

- ✓ un dispositif d'écoute clients et de boucle de retour permet, à travers l'analyse des réclamations et des enquêtes de satisfaction client, d'identifier des axes d'amélioration des processus clients,
- ✓ un diagnostic des freins à la satisfaction client a été mené tant sur les professionnels que sur les particuliers, par un cabinet d'experts externe à EDF dont l'exploitation des recommandations est en cours,
- ✓ une communication forte, et la mise en œuvre de structures et de mesures associées, a été conduite auprès des conseillers clientèle sur l'importance de traiter immédiatement les demandes des clients.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire poursuivra ces actions en 2010 en les enrichissant de nouveaux axes de travail :

- ✓ organisation d'une prise en charge du client à deux niveaux, incluant des conseillers experts pouvant répondre immédiatement aux questions complexes des clients,
- ✓ engagement des plateaux professionnels dans une démarche NF Services,
- ✓ adaptation des outils de associés au service « Conseil Tarifaire ».

Les clients Collectivités Locales

L'enquête de satisfaction des collectivités locales est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone. En 2009, **1557 collectivités locales** ont été interviewées au plan national, principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.

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

Cet indicateur est calculé sur la base du pourcentage de clients collectivités locales qui se déclarent très ou assez satisfaits du contact qu'ils ont eu avec EDF.

Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils donnés, la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2009, la satisfaction des collectivités locales vis à vis de la relation avec EDF reste à un niveau élevé avec **82% de clients satisfaits sur la région EST**.

Les collectivités locales apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués et la qualité de la facturation. Leurs principales attentes sont, notamment, de renforcer la communication et la fréquence des contacts et d'obtenir plus d'informations sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les services d'accompagnement permettant de réaliser des économies d'énergie.

Satisfaction des clients <i>Collectivités Locales</i> concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF Est ³	90%	82%
National	88%	82%

³ Départements 08, 10, 21, 25, 39, 51, 52, 54, 55, 57, 58, 67, 68, 70, 71, 88, 89 et 90

Au cours de l'année 2009, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients collectivités locales sur le territoire de la concession :

- ✓ EDF maintient pour chaque collectivité un interlocuteur commercial et de gestion du contrat dédié. Un courrier réaffirmant cet engagement et celui d'un contact annuel a été envoyé à toutes les collectivités.
- ✓ Des services ont été développés pour simplifier la gestion du contrat de fourniture. L'accès personnalisé sur le site edfcollectivités.fr permet désormais de réaliser des demandes, d'en assurer le suivi en ligne, d'obtenir des duplicata de facture ou de bénéficier de la facture électronique.
- ✓ De plus, à l'occasion d'un contact initié par EDF, une information sur la nouvelle facture regroupée a été réalisée auprès des collectivités susceptibles d'être intéressées.
- ✓ Pour aider les collectivités dans la maîtrise de leurs dépenses énergétiques, un bilan annuel de consommation incluant tous les tarifs a été proposé. Plusieurs sessions de formations à la maîtrise des coûts énergétiques ont été organisées pour permettre à nos interlocuteurs dans les collectivités de se perfectionner dans ce domaine.
- ✓ La communication a été améliorée : **la newsletter électronique mensuelle Commun'idée** a été enrichie d'informations pédagogiques et d'interviews de personnalités. Cette newsletter est aujourd'hui adressée à plus de 65 000 contacts et présente un très bon taux d'ouverture de 30%. L'information mise à disposition sur le site edfcollectivités.fr a également été approfondie et enrichie des spécificités régionales. Quatre clients sur cinq sont prêts à recommander ce site.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2010 les actions suivantes :

- ✓ Développer le nombre de contacts à l'initiative d'EDF, et renforcer la présence d'EDF auprès des petites collectivités (les coordonnées du conseiller service client dédié figurent sur les nouvelles factures),
- ✓ Informer davantage nos clients sur le traitement de leurs demandes, notamment en améliorant la prise en compte et la qualité des réponses aux réclamations,
- ✓ Continuer à faire progresser notre site Internet pour faciliter l'accès à l'information et à certains services.

Les clients Entreprises

L'enquête de satisfaction des entreprises est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone. En 2009, **3000 entreprises ont été interviewées sur l'année au plan national**, lors de deux vagues d'enquête. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.

Cet indicateur est calculé sur la base du pourcentage des clients entreprises qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF.

Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

En 2009, **la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est de 67% sur le plan national** : la crise économique a fortement sensibilisé les entreprises sur le prix de l'énergie.

Les clients Entreprises apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur et la qualité de la facturation. Ils attendent notamment qu'EDF intensifie l'information, apporte davantage de conseils et communique plus sur le traitement de leurs demandes.

Satisfaction des clients *Entreprises* concernant la fourniture aux tarifs réglementés

Indicateur synthétique

	2008	2009
National	75%	67%

Au cours de l'année 2009, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprises sur le territoire de la concession :

La communication a été accentuée en 2009 à destination des entreprises :

- ✓ l'information des clients sur les évolutions tarifaires a été systématisée,
- ✓ l'évolution du marché de l'énergie a été expliquée à l'occasion des renouvellements de contrats. En complément, l'actualité sur le marché de l'énergie est mise en ligne régulièrement sur [le site edfentreprises.fr](http://le.site.edfentreprises.fr),
- ✓ sur ce site Internet, le parcours client a été simplifié pour faciliter l'accès aux différentes rubriques,
- ✓ des campagnes d'information sur l'accompagnement à la maîtrise de la demande d'énergie ont été réalisées,
- ✓ une newsletter électronique mensuelle est envoyée à une liste d'interlocuteurs, fortement étoffée en 2009.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2010 les actions suivantes :

- ✓ communiquer davantage auprès des entreprises autour des tarifs et de l'évolution du marché de l'énergie,
- ✓ accompagner les clients Entreprises pour les aider à réaliser des économies d'énergie et réduire leur consommation de carbone,
- ✓ renforcer la qualité du service,
- ✓ augmenter le nombre de contacts pris à l'initiative d'EDF.

2.5 - Une relation de proximité avec les territoires

Afin de répondre au mieux aux attentes des autorités concédantes et des collectivités, ERDF met à leur disposition un interlocuteur privilégié chargé de les accompagner au quotidien dans les initiatives locales, notamment dans les domaines de la solidarité, de la prévention des risques et de la préservation de l'environnement.

• Accompagner les projets de territoires

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

ERDF Franche-Comté Nord, participe aux actions des associations locales avec :

- ✓ un budget de 7 500€ consacré à ces différents partenariats liés à des actions solidaire
- ✓ un partenariat avec l'association Belfortaine de Soutien de l'Insertion par les Activités Physiques et Sportives (S.I.N.A.P.S), qui a pour but de compléter le "parc" de fauteuils roulants tout-terrain adaptés à la pratique de handisports.

• Soutenir l'insertion professionnelle

De façon complémentaire à l'accueil de jeunes dans l'entreprise sous contrat en alternance, ERDF mène des actions d'insertion professionnelle en partenariat avec des structures d'économie sociale et solidaire et du secteur protégé (chantiers-école, entreprises d'insertion, établissements et services d'aide par le travail).

Les chantiers d'insertion qui font la différence

ERDF améliore l'esthétique du réseau public de distribution en faisant réaliser aux jeunes de quartiers sensibles ou par des entreprises d'insertion des fresques artistiques sur les postes HTA/BT. Les postes sont ainsi mieux intégrés au paysage communal. En 2009, 15 Postes ont fait l'objet de rénovation ou de mise en peinture, dont 2 sur le Territoire de Belfort.

ERDF Nord Franche-Comté fait également appel à une entreprise d'insertion pour réaliser le diagnostic de l'ensemble des postes DP.

• Intensifier la prévention des accidents par électrisation

Afin de sensibiliser les populations susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité du réseau, ERDF déploie des actions de communication ciblées en partenariat avec les services de l'Etat, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs. Des sessions de sensibilisation spécifiques sont destinées au personnel du Bâtiment et des Travaux Publics.



www.sousleslignes-prudence.com

ERDF Nord Franche Comté a entrepris, en complément des sessions Dommages aux Ouvrages destinées aux entreprises de travaux publics, d'étendre ces sessions aux élus locaux. 145 personnes ont ainsi été formées en 2009.





3/ RÉSEAU, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT



3.1 - L'alimentation en électricité de la concession

L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où l'offre et la demande sont ajustées par RTE, le gestionnaire du réseau public de transport.

Il répartit les flux d'énergie entre les utilisateurs directement raccordés à ce réseau et les concessions de distribution publique.

Les postes sources

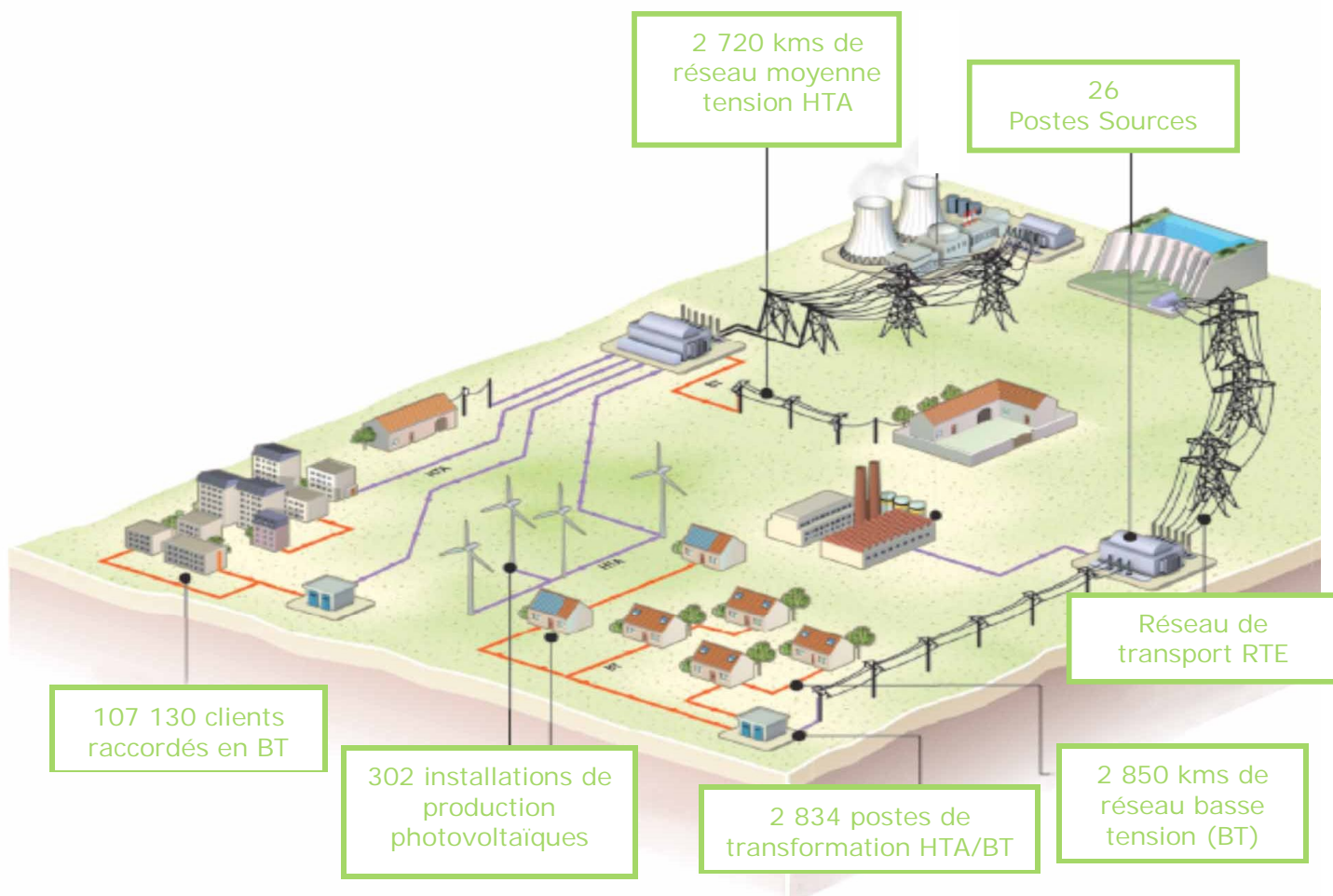
Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport.

Ces postes sont la propriété conjointe de RTE et d'ERDF chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

Les 2 200 postes sources exploités par ERDF sur le territoire national, dont 600 sont de création relativement récente, continuent à faire l'objet d'un effort d'investissement soutenu.

En 2009, ERDF a consacré à la partie distribution des 12 postes sources situés sur le département de la Haute-Saône, un effort financier d'investissement de 1 871 k€.

Les chiffres clés de la concession



3.2 - Les ouvrages concédés

Situation de la concession au 31 décembre 2009

Le réseau électrique BT

Le réseau basse tension (BT), issu des postes de distribution publique, fonctionne sous une tension de 230 Volts.

Réseau BT, en mètre	2008	Concession	
		2009	Variation
Réseau souterrain	637 236	736 653	15,6%
Réseau torsadé	1 688 258	1 752 154	3,8%
Réseau aérien nu	353 034	359 496	1,8%
Dont fils nus de faibles sections (*)	88 641	88 283	-0,4%
Réseau total aérien	2 041 292	2 111 650	3,5%
Total Réseau BT	2 678 528	2 848 303	6,3%
Taux de BT souterrain	23,8%	25,9%	2,1%

(*) Fils nus de section < ou = à 14mm² Cu ou 22mm² Alu



Le réseau électrique HTA

Le réseau HTA est constitué de l'ensemble des départs issus des postes sources. Les départs HTA alimentent, à un niveau de tension de 20 000 Volts, les postes des clients raccordés en HTA et les postes HTA/BT de distribution publique.

Réseau HTA, en mètre	2008	Concession 2009	Variation
	Réseau souterrain	824 031	
Réseau torsadé	19 356	20 041	3,5%
Réseau aérien nu	1 732 448	1 800 155	3,9%
Réseau total aérien	1 751 804	1 820 196	3,9%
Total Réseau HTA	2 575 835	2 720 015	5,6%
Taux de HTA souterrain	32,0%	33,1%	1,1%

Départs HTA alimentant la concession	Concession 2009
Longueur moyenne des 10% de départs les plus longs	69
Nombre d'OMT(*) par départ HTA aérien	4

(*) Organe de Manœuvre Télécommandé

Les postes HTA/BT

Les postes HTA/BT assurent la liaison entre les réseaux HTA et BT en abaissant le niveau de tension de 20000 volts à 230 Volts en courant monophasé et 400 Volts en triphasé.

Postes HTA/BT	2008	Concession 2008	2008
Nombre de postes	2 731	2 834	3,8%

Répartition des postes HTA/BT	2008	Concession 2009	Variation
Dont postes sur poteau	1 207	1 216	0,7%
Dont postes cabines hautes	254	259	2,0%
Dont postes cabines basses	151	162	7,3%

En annexe sur le CD-ROM joint :

Les longueurs de réseaux HTA et BT sont détaillées par communes.

Le réseau HTA est illustré par une carte.



Répartition par tranche d'âge des différents types d'ouvrages

Ouvrages par tranche d'âge	Réseau HTA	Concession	
		Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	372	491	502
> 10ans et < 20ans	514	484	556
> 20 ans et < 30 ans	666	314	616
> 30 ans	1 169	1 558	1 160

Ouvrages mis en immobilisation en 2009

En 2009, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Ouvrages BT mis en immobilisation : longueur en mètres	Concession	
	2008	2009
Souterrain	11 371	4 204
Torsadé	520	549
Aérien nu	0	0
Total	11 891	4 753
Dont pour information		
Extension	7 616	4 058
Renouvellement	1 652	599
Renforcement	2 506	96

Ouvrages HTA mis en immobilisation : longueur en mètres	Concession	
	2008	2009
Souterrain	53 946	11 073
Torsadé	0	0
Aérien nu	532	914
Total	54 478	11 987
Dont pour information		
Extension	7 551	2 710
Renouvellement	4 900	2 980
Renforcement	42 027	6 297

Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

Nombre de branchements BT (puissance ≤ 36kVA)	Concession	
	2008	2009
Neufs	1 360	1 057
Modifiés	208	175
Supprimés	711	671



3.3 - Les travaux réalisés en 2009

Programme travaux HTA

Le Contrat de Service Public signé entre EDF et l'Etat comporte des engagements qui concernent directement ERDF, notamment sur les points suivants :

- identification des points sensibles du réseau HTA et BT au regard de quatre classes de risques climatiques : tempête, inondation, neige collante et canicule ;
- élaboration d'un programme de traitement adapté (dépose, enfouissement, substitution d'ouvrages et élagage) ;
- enfouissement chaque année de 90% des nouvelles lignes HTA.

Grâce à la mise en œuvre du nouveau tarif d'acheminement, TURPE 3, ERDF va notamment accélérer son programme d'enfouissement des lignes HTA sur la période 2009-2012, facteur clé pour le redressement de la qualité d'alimentation.

Le programme travaux HTA est guidé par les principales priorités suivantes :

- **Renouvellement des câbles de technologies anciennes à isolation papier.** 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 souterraines.**
- **Désensibilisation du réseau aux aléas climatiques** dans les zones boisées et les zones soumises à neige ou givre, en donnant la priorité à l'enfouissement des ossatures HTA.
- **Amélioration de la réactivité** : équipement des postes et réseaux en matériel télécommandé⁴ et optimisation des schémas de conduite du réseau
- **Accompagnement du développement du territoire** : les réseaux sont renforcés ou de nouveaux sont créés pour faire face à l'accroissement des consommations du au raccordement de nouveaux clients.

Pour le territoire de la concession, les principaux travaux HTA effectués en 2009 sont les suivants :

Plan de renouvellement des câbles papier

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
GRAY	GRAY	CASINO	En coordination avec les travaux de voirie : renouvellement de 510 mètres de câble entre les postes BELLEVUE et VANOISE

⁴ OMT (Organe de Manœuvre Télécommandé), IAT (Interrupteur Aérien Télécommandé)...



Plan d'amélioration de la réactivité

Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
FROIDECONCHE	LUXEUIL	FAUCOGNEY	Pose de 1350m de câble et dépose de 1750m d'aérien Télécommande poste VOIE
ECHENOZ-LA-MELINE	VESOUL	LECLER	Création d'un organe de manœuvre télécommandé et d'un point de première intervention
VESOUL	VESOUL	ABATTOIRS	Création d'un organe de manœuvre télécommandé et de 2 points de première intervention
TERNUAY MELAY	RONCHAMP	BARTHE	Création d'un organe de manœuvre télécommandé et de 3 points de première intervention
AILLEVILLERS	FOUGEROLLE	AILLEVI	Création de 4 points de première intervention
RONCHAMP	RONCHAMP	RONCHAMP	Création de 5 points 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. Report partiel en 2010
RIOZ	GENEUILLE	CHEVROZ	Création de 2 organes de manœuvre télécommandés et d'un point de première intervention

Plan aléas climatique

Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
MAGNY-DANIGON	RONCHAMP	S-SULP	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. Report partiel en 2010
PLANCHER-BAS	RONCHAMP	PLANCHER	Pose de 2800m de câble souterrain entre les postes BOIS GUERRY et LAJUS, dépose de 2500m de lignes aériennes
BOURGUIGNON-LES-LA-CHARITE	LA DANCE	SCEY/S	Renouvellement de 915m de réseau aérien entre les postes LIEFFRANS et CHAMPPEY pose de 1030m de câble souterrain



Programme travaux BT

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

- **Renouvellement des réseaux et branchements** : les chantiers sont priorisés suivant des critères de sécurité, de continuité d'alimentation et des opportunités de coordination.
- **Renforcement des réseaux et branchements** : les chantiers font suite à des réclamations avérées, ou au constat selon lequel le taux de clients mal alimentés ne respecte pas le Contrat de Service Public.

Pour le territoire de la concession, les principaux travaux BT effectués en 2009 sont les suivants :

Nombre de chantiers BT réalisés	SIED70
	2009
Déplacements d'ouvrage	26
Travaux délibérés HTA et BT	8
Raccordements :	
- Résidentiel groupé et secteur d'aménagement	21
- Producteurs HTA & BT > 36 KVA	3
- Clients BT <36 KVA	12
- Clients HTA et BT >36 KVA	46

Pour réduire les nuisances : coordonner et programmer

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

En termes de coordination, l'année 2009 a été marquée par la présentation des programmes travaux d'ERDF au Syndicat Intercommunal d'Energie du Département de la Haute-Saône, ainsi qu'aux villes de Luxeuil et Vesoul

Par ailleurs, pour les communes desservies en gaz, une enquête est envoyée en début d'année afin de connaître et d'anticiper sur leur programme de travaux sur la voirie.



3.4 - Les investissements du concessionnaire

Les montants des dépenses d'investissement du concessionnaire sur le réseau sont répartis dans 5 rubriques qui correspondent à la finalité du chantier auquel ils sont associés dans le système d'information d'ERDF :

Investissements ERDF sur le territoire de la concession (en k€)	SIED 70 2009
Raccordement des utilisateurs et voirie	2 022
Renforcement des réseaux	202
Sécurité, environnement, obligations règlementaires	1 015
Qualité de la desserte	2 905
Moyens d'exploitation et logistique	341
Total (en k€)	6 485

3.5 - Prévisions de travaux 2010

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

Programme travaux HTA prévisionnel 2010/11

Plan de renouvellement des câbles papier

Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
LUXEUIL	LUXEUIL	MADELEINE	Renouvellement de 470m de câble rue de Verdun entre les postes DEBUSSY et CRL
GRAY	GRAY	CASINO	Renouvellement de 510 mètres de câble entre les postes Bellevue et Vanoise, en coordination avec les travaux de voirie

Plan d'amélioration de la réactivité

Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
ARC LES GRAY	GRAY	BOURGEON	Création de 2 organes de manœuvre télécommandés et de 3 points de première intervention
PLANCHER BAS	RONCH	PLANCH	Création de 8 points de première intervention
COURCHATON	ABBEN	FALLON	Création de 7 points de première intervention
FOUGEROLLES	FOUG5	LECHAMP	Création de 2 points de première intervention
BOUHANS-LES-MONTBOZON	ABBEN	ESPREL	Création d'un organe de manœuvre télécommandé et d'un manuel, ainsi que d'un point de première intervention
GRAY	GRAY	ZI.GRA	Création de 2 organes de manœuvre télécommandés et d'un point de première intervention
GRAY	GRAY	MAGINO	Création d'un organe de manœuvre télécommandé et d'un point de première intervention



Plan aléas climatique

Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
MAGNY-DANIGON	RONCH	S-SULP	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
PALANTE	RONCH	S-SULP	Seconde tranche - Suppression d'une zone "Vent Neige Givre" entre PALANTE et MOFFANS-ET-VACHERESSE. Pose de 7500m de câble souterrain et dépose de 5200m d'aérien
ATHESANS ETROITE FONTAINE	LURE	GOUHEN	Suppression d'une zone sensible "Vent Neige Givre" sur l'antenne St Georges. Pose de 1750m de câble entre les postes COMMUNAL et ST GEORGES, dépose de 1500m de lignes aériennes
LA CHAPELLE ST QUILLAIN	GY	ANGIRE	Suppression d'une zone sensible "Vent Neige Givre" entre SAINT QUILLAIN et ESTERELLES. Pose de 5800m de câble et dépose de 6730m de lignes aériennes.
MAGNY VERNOIS	LURE	RESOGI	Phase 1 : tronçon LURE MAGNY VERNOIS - Suppression d'une zone sensible "Vent Neige Givre" avec pose de 4050m de câble et dépose de 3520m de lignes aériennes
VY LES LURE	LURE	RESOGI	Phase 2 tronçon MAGNY VERNOIS - VY LES LURE - Suppression d'une zone sensible "Vent Neige Givre" et d'une zone boisée avec pose de 3100m de câble et dépose de 3700m de lignes aériennes
ATHESANS ETROITE FONTAINE	LURE	GOUHEN	Suppression d'une zone sensible "Vent Neige Givre" et d'une zone boisée entre MOFFANS VACHERESSE et ATHESANS ETROITE FONTAINE. Pose de 6850m de câble et dépose de 7km de lignes aériennes
CORBENAY	FOUG5	CORLOU	Suppression d'une zone sensible aux aléas climatiques sur les départs St Loup, Boulligny & Tonnerre entre le poste source et CORBENAY. Pose de 3 fois 6100 m de câble entre le poste source et COBERAY, dépose de 14km de lignes aériennes

Plan accompagnement du développement

Commune	Poste Source	Départ	Désignation travaux
RIOZ	GENEU	CHEVRO	Amélioration de l'alimentation de RIOZ. Création d'une liaison entre PERROUSE et VILLERS LE TEMPLE (pose de 1925m AI 240 ²) et d'une liaison entre SORANS et RIOZ (pose de 2000m AI 240 ²)



Programme travaux BT prévisionnel 2010

Renforcement		
Commune	Localisation	Description
RIOZ	Dipôle 11007/11008 et vers terrain camping	202m Pa70 ² par Pa 150 ²
Renouvellement		
Commune	Localisation	Description
AMONT-ET-EFFRENEY	Dipôle 33 poste EFFRENEY suite dégâts neige	100m aérien nu par Pa 70 ²
	poste GRANGE JOBART	64m aérien nu par Pa 70 ²
ATHESANS-ETROITEFONTAINE	REP. DEFINITIVE BT HS 70031 Dipôle 70	315m aérien nu par Pa 70 ²
CHAGEY	fil nu par Pa70 Dipôle 26 po GRAVIERS	130m aérien nu par Pa70 ²
CHENEVREY-ET-MOROGNE	CHENEVREY ET M. DCH Village	150m HTA et BT
FROTEY-LES-VESOUL	FROTEY LV LE SABOT SOUS LA ROCHE	590m souterrain par 150 ²
HAUT-DU-THEM CHATEAU-LAMBERT	Dipôles 18,162,154,156,157,155,22,23,24,23,26 suite chutes d'arbres	1715m aérien nu par Pa70 ²
SAINT-LOUP-SUR-SEMOUSE	Branchement	350m aérien nu par souterrain 150 ²

3.6 - Les actions en faveur de l'environnement

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

% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT	Concession		Annexe1 du contrat de concession
	2008	2009	
En agglomération	98,5	92,8	98,5
Hors agglomération	98,3	99,0	98,3
En zone classée	100,0	-	100,0
Total	98,4	96,5	98,4



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

Financement des travaux d'intégration des réseaux (Art. 8)	Contribution d'ERDF	
	2008	2009
Montant versé en € hors TVA	322 051	207 245

Cette participation a fait l'objet des versements suivants :

Commune	Localisation	Participation ERDF
ARC LES GRAY	Aménagement esthétique du réseau concédé rue des granges (D 1793)	15 383
	Aménagement esthétique du réseau concédé rue du repos (D 2881)	7 790
	Aménagement esthétique du réseau concédé rue de la gendarmerie (D 2903)	24 232
FRETIGNEY ET VELLOREILLE	Aménagement esthétique le long de la RD 474 postes pompage et église (2ème acompte)	71 313
ST LOUP SUR SEMOUSE	Enfouissement HTA pour la ZAC de la Combeaute	4 263
VESOUL	Enfouissement BT rue Pizard Theurey (2eme tranche de financement)	2 572
	Enfouissement BT rue Bouvaist	16 334
LURE	Enfouissement BT rue St Quentin	19 000
	Enfouissement BT rue des Fosses de la Douve	4 560
	Enfouissement BT rue du Magny	41 800

L'intégration des postes dans l'environnement

ERDF cherche à mieux intégrer les nouveaux postes de transformation dans l'environnement et à résorber les anciens ouvrages considérés comme disgracieux (ex. cabines hautes).

Action d'amélioration esthétique des postes HTA/BT	SIED 70	
	Commune	Poste
Démolition	VAUVILLERS	GENDARMERIE
Démolition	VELESMES ECHEVANNE	VILLAGE



Autres actions en faveur de l'environnement

Le traitement des transformateurs contenant du PCB

Le plan national de décontamination et d'élimination des appareils contenant des PCB a été approuvé par l'arrêté du 26 février 2003.

Le plan prévu pour les transformateurs HTA/BTA se déroule en deux phases :

1. Prélèvement de l'huile du transformateur afin de mesurer sa teneur en PCB.
2. Traitement variable selon le taux de PCB contenu dans l'appareil, conformément à la réglementation ⇒ et selon le type de poste.

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

Quelle est la réglementation ?

Pour une teneur ≤ 50 ppm : le transformateur est reconnu non pollué et reste installé sur le réseau.

Pour une teneur comprise en 50 et 500 ppm : un bac de rétention d'huile est installé sous le transformateur et l'appareil reste sur le réseau jusqu'à sa fin de vie. Notre ambition actuelle est de les mettre tous en conformité pour fin 2015.

Pour une teneur ≥ 500 ppm : le transformateur est retiré du réseau puis dépollué ou éliminé selon son état et sa durée de vie estimée. Notre objectif est de les traiter tous à fin 2010.

Traitement des transformateurs HTA/BT DP contenant du PCB

En 2009

Nombre de prélèvements

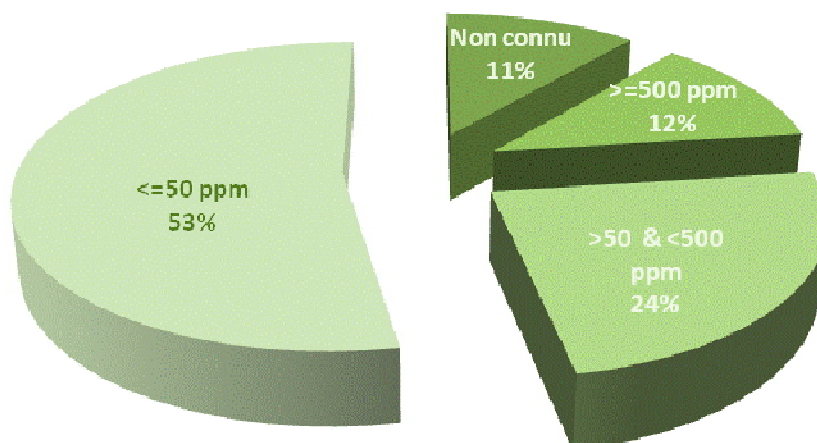
Concession

Nombre de transformateurs traités, quel que soit la teneur

741

309

Répartition des niveaux de pollution des transformateurs concernés sur le territoire de la concession à fin 2009



Véhicules propres

Dans le cadre des orientations nationales du groupe, le parc de véhicules d'ERDF Nord Franche-Comté est constitué à 37% de véhicules propres fonctionnant à l'électricité ou au GNV.



4/ QUALITÉ DE DESSERTE



4.1 - La qualité de l'électricité distribuée

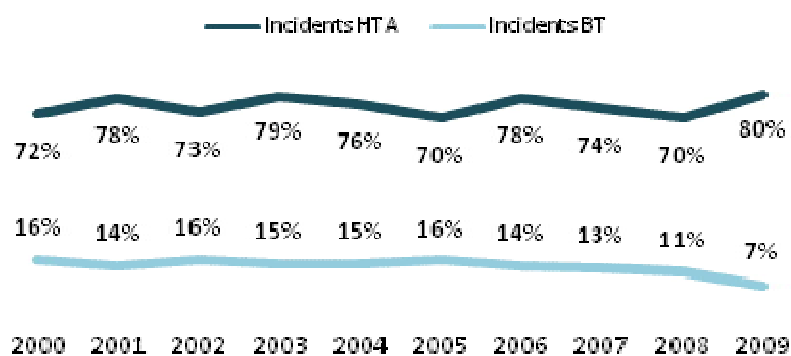
Même si le réseau de distribution électrique français reste situé en bonne position par rapport aux performances affichées par les autres réseaux des grands pays européens, le niveau de la qualité de la fourniture en France connaît une lente dégradation depuis 2002.

Le redressement de la qualité sur l'ensemble du territoire national est l'une des principales priorités d'ERDF. C'est pourquoi elle s'est fixée pour objectif de stopper la dégradation du temps de coupure annuel notamment en améliorant la structure des ouvrages HTA.

Le réseau HTA est l'élément clef de la qualité du réseau :

Les incidents dont l'origine se situe en HTA pèsent 5 à 10 fois plus sur le temps moyen de coupure que les incidents BT.

Evolution nationale de la part des incidents BT et HTA dans le critère B TCC



4.2 - L'année 2009 en matière de qualité

Les événements majeurs

La forte mobilisation du personnel d'ERDF lors de la tempête Klaus.

L'année 2009 a été marquée par des phénomènes climatiques de grande envergure qui ont endommagé les réseaux et provoqué des coupures d'électricité pour des centaines de milliers de clients. Notamment dans les départements du Sud Ouest, suite à la tempête Klaus qui a touché 1,7 millions de foyers.

En soutien des équipes en place, ERDF a mobilisé, des renforts provenant de l'ensemble du pays. C'est notamment la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE) qui a permis une mobilisation immédiate des équipes préconstituées.

En Région Est, 430 techniciens se sont mobilisés pour soutenir les équipes du Sud Ouest.

Il s'agissait de techniciens de réseau électricité, d'agents de travaux sous tension, de chargés d'affaires, d'encadrants et de techniciens d'entreprises sous traitantes.

De plus, d'importants moyens logistiques ont été mobilisés : groupes électrogènes, véhicules, engins et matériels de dépannage.

Les travaux d'amélioration de la qualité de la fourniture

Les travaux d'élagage

Élagage réalisé sur le réseau HTA et BT	Alsace Franche-Comté	
	2009	
Longueur de réseau traité (en km)		2 640
Montants consacrés à ces travaux (en k€)		1 907

Les travaux de maintenance sur les départs HTA de la concession

- 667 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 ;
 - Cellules 20 kV : 6 interventions;
 - 39 Interrupteurs aériens ont fait l'objet d'entretien.
- Environ 277 mesures de terre ont été effectuées, sans nécessité de remise à niveau et 9 amélioration de terre a été réalisée en 2009 suite à des mesures effectuées en 2008.

4.3 - Critères de qualité de l'électricité

La continuité de la fourniture

- Durée moyenne annuelle de coupure perçue par un client alimenté en basse tension

La qualité de la continuité de fourniture sur le territoire de la concession est notamment évaluée à partir d'un indicateur : **le critère B**.

Qu'est ce que le critère B ?

Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en basse tension est en moyenne privé d'électricité.

Temps de coupure toutes causes confondues en min.	Concession	
	2008	2009
Critère B	80	103
- Dont amont (origine RTE)	0	1
- Dont part Incident (hors RTE)	54	71
- Dont part Travaux	25	31

Origine des perturbations et nombre de clients affectés

- Les perturbations liées à des incidents affectant le réseau

Coupures sur incidents	Concession	
	2008	2009
Nombre d'incidents HTA pour 100 kms de réseau	6	7
Dont réseau aérien	3	2
Dont réseau souterrain	1	1
Nombre d'incidents BT pour 100 kms de réseau	1	3
Dont réseau aérien	1	1
Dont réseau souterrain	0	0
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> ou = à 3min.)	196	250
Brèves (de 1s à 3 min.)	466	350

- Les perturbations liées aux travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2008	2009
Nombre de coupures pour travaux	506	526
Nombre sur réseau BT	321	56
Nombre sur réseau HTA	185	470
Temps moyen	26	31

• Fréquence des coupures

Fréquence des coupures	Concession	
	2008	2009
Fréquence des coupures longues ⁵ toutes causes confondues	1,5	1,9
Fréquence des coupures brèves ⁶ toutes causes confondues	4,1	3,3

• Nombre de clients affectés

Nombre de clients BT de la concession :	Concession	
	2008	2009
Affectés par plus de 6 coupures longues (> ou = à 3min.), toutes causes confondues	1 191	1 501
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	931	207
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1s à 3 min.), toutes causes confondues	895	0
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	13 205	19 438
Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT	8 902	12 303
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	2 240	2 448

Les clients mal alimentés

Un client est considéré comme « **mal alimenté** » lorsque la tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale.⁷

Clients basse tension mal alimentés	Concession	
	2008	2009
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	3 274	3 170
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession	3,2%	2,9%

Les départs en contrainte de tension

Un départ BT est en contrainte de tension lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise.

Il est également précisé le % de départs HTA desservant la concession pour lesquels il existe au moins un point de livraison HTA (poste HTA/BT ou client HTA) pour lequel la chute de tension est supérieure à 5% de sa tension contractuelle.

Départs en contrainte de tension	Concession	
	2008	2009
Taux de départs BT en contrainte de tension > 10%	5,0%	4,0%
Taux de départs HTA en contrainte de tension > 5%	5,0%	8,0%

⁵ > ou = à 3min

⁶ entre 1s à 3 min

⁷ Le décret du 28 décembre 2007 détermine cette plage de variation entre +10% ou -10% par rapport à la tension nominale, 230V pour les branchements monophasés et 400V pour les branchements triphasés.



5/ RAPPORT FINANCIER

5.1 - 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 le plus significatif.

Afin de reconstituer, à partir de sa comptabilité nationale, les produits et les charges à la maille d'une concession⁸, ERDF prend en compte :

Les données comptables enregistrées à la maille du territoire d'ERDF

Depuis 2005, la maille utilisée pour établir les éléments financiers d'exploitation de l'activité d'acheminement est la Direction Opérationnelle Régionale⁹ qui correspond à un groupement d'une dizaine d'ex-Centres.

Les 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.

Les données extracomptables enregistrées à la maille de la concession ou de la commune

Lorsqu'elles sont disponibles, ces données sont utilisées en priorité.

Les éléments financiers reconstitués pour la concession résultent en partie d'un mécanisme de répartition et 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.

⁸ 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).

⁹ Dénomination des ex-groupements de centres depuis la création d'ERDF le 1^{er} janvier 2008. Soit, en métropole, huit Directions Opérationnelles Régionales qui délimitent la maille régionale d'ERDF.



La traduction du principe de péréquation nationale du tarif d'acheminement

Le tarif d'acheminement de l'électricité, est arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il est défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et il est identique sur tout le territoire français (principe de péréquation).

Pour traduire 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 au pro rata du chiffre d'affaires de chaque concession.

A partir du 1^{er} août 2009, le nouveau tarif d'acheminement TURPE3, ne couvre plus les coûts de la distribution d'électricité dans les zones non interconnectées au réseau national (ZNI)¹⁰. Ainsi, à partir de 2009, il n'est plus nécessaire comme auparavant de tenir compte des données relatives à ces zones pour traduire le principe de péréquation tarifaire entre les différentes concessions.

Produits et charges d'acheminement de la concession.

La présentation de ces éléments se rapproche de celle des comptes publiés par ERDF.

Les données restituées sur le compte d'exploitation de la concession sont précisées afin d'apporter davantage de visibilité sur les éléments suivants : l'achat d'énergie servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution, les recettes de raccordement proprement dites et les reprises de provision.

Produits

Ils sont constitués principalement par les éléments suivants :

Production de biens : Vente de produits résiduels

Production de services : principalement constitué ainsi :

- **Recettes d'acheminement** :

- **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,

- **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.

- **Recettes de raccordements et prestations** : Ce sont les recettes des raccordements de clients 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 recettes** : 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.

¹⁰ Activité regroupée au sein de l'entité « Systèmes Energétiques Insulaires » d'EDF



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 :** charges d'acheminement sur le réseau de transport.
- **Achat d'énergie :** il couvre les pertes constatées sur le réseau de distribution.
- **Redevance de concession :** parts R1 et R2 de la redevance de concession.

Les impôts taxes et versements assimilés¹¹ :

- **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 ainsi que 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, elles portent sur :

- L'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concédant,
- La provision pour renouvellement,
- L'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concessionnaire.

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

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.

¹¹ 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).


Éléments financiers de la concession - Acheminement d'énergie :

Produits en k€	2008	2009
Production de biens	2	2
Production de Services	35 710	36 857
Recettes d'acheminement	32 986	34 262
dont clients exerçant leur éligibilité, en HTA	3 250	3 235
dont clients exerçant leur éligibilité, en BT	1 052	1 475
dont clients au tarif Vert	4 385	4 746
dont clients au tarif Jaune	2 667	2 943
dont clients au tarif Bleu	20 667	22 542
dont autres	965	-679
Recettes de raccordements et prestations	1 486	1 379
dont Raccordements	-	874
dont Prestations	-	506
Autres recettes	1 237	1 215
Chiffre d'affaires net	35 711	36 859
Autres produits	5 940	5 580
Production stockée et immobilisée	-	3 047
Reprises sur amortissements et provisions	-	2 213
Autres produits divers	-	320
Contribution d'équilibre	244	2 063
Total des produits	41 896	44 502

Charges en k€	2008	2009
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	22 647	25 450
Accès réseau amont	9 805	10 309
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	-	5 378
Redevance de concession	1 014	1 436
Autres consommations externes	11 827	8 326
Impôts Taxes et versements assimilés	1 466	1 638
Contribution au Facé	589	708
Autres impôts et taxes	877	930
Charges de personnel	7 255	7 847
Dotations d'exploitation	8 453	8 675
Dotation aux amortissements DP	3 647	4 118
Dotation aux provisions DP	2 041	1 905
Autres dotations d'exploitation	2 766	2 652
Autres charges	1 172	1 396
Contribution à l'équilibre	0	0
Total des charges	40 994	45 007

Résultat en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2008	2009
Total des produits – Total des charges	902	-505

La différence entre les produits et les charges indique le niveau de participation de la concession au résultat national de l'activité d'acheminement, après la prise en compte de la contribution d'équilibre ou de la contribution à l'équilibre.



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 au niveau 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 à notre disposition.

Le tableau suivant présente, pour chaque poste, la principale clé de répartition utilisée.

• Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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
Raccordements	Au prorata du nombre de clients
Prestations	Affectation directe à la concession
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients
Autres produits	
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients

• Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kwh facturés
Redevance de concession	Affectation directe à la concession
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients
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

5.2 - 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 2009, ces données sont les suivantes :

Total des ouvrages concédés (en k€)	2008	2009
Valeur brute comptable	173 045	198 762
Valeur nette comptable	104 749	118 268
Amortissements	68 296	80 494
Provisions constituées	32 838	37 887
Valeur de remplacement	258 343	294 173

Les valeurs ci-dessus prennent en compte :

- La valeur des ouvrages localisés, rattachés à leur commune de localisation. Ce sont les réseaux HTA et BT et les postes de distribution publique.
- Les branchements, comptages et colonnes montantes n'étant pas individualisés dans nos comptes, ils sont gérés en masse financière. Ceux-ci sont répartis au niveau des concessions 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 aux « Directions Territoriales ». 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 renouvelables avant le terme des concessions. Son assiette de calcul, gérée nationalement, est égale à 20 %¹² de l'écart entre la valeur de remplacement et la valeur d'origine des biens concernés.

Le droit du concédant

Les éléments constitutifs de ce montant comprennent d'une part la valeur nette comptable des biens mis en concession déduction faite des financements du concessionnaire non amortis, comptabilisés en valeur historique, et d'autre part le cumul des amortissements constitués sur la partie des biens financés par le concédant.

Droits du concédant (en k€)	2009
Valeur nette comptable des biens concédés	118 268
Financement concessionnaire non amorti et non réévalué	56 065
Amortissement du financement du concédant	20 532
Montant des droits du concédant	82 735

Le financement non amorti du concessionnaire est présenté en valeur historique. Conformément aux dispositions du contrat de concession, ce financement fait l'objet d'une réévaluation en fin de concession.

¹² Correspond au taux moyen de financement de ces ouvrages historiquement observé jusqu'à présent.



5.3 - Les ouvrages mis en immobilisation

Les mises en immobilisation sur le réseau concédé

Les travaux d'investissement financés par ERDF (hors biens propres) qui ont donné lieu à une mise en service en 2009 se répartissent de la façon suivante :

Investissements mis en immobilisation (financement ERDF) dans la concession (en €)		2009
Extensions de réseau		
en BT		158 848
en HTA		104 835
Renforcement de réseau		
en BT		4 825
en HTA		386 281
Renouvellement de réseau		
en BT		27 348
en HTA		285 260

5.4 - 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 et comprennent principalement les flux suivants :

Flux financiers de la concession	Montants versés en €		
	2008	2009	Variation
Redevance de concession	1 014 347	1 436 494	41,6%
Part. Article 8-1 " travaux environnement "	322 051	207 245	-35,6%

Redevance de concession

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

Les frais de l'exercice du pouvoir concédant

Le terme R1 couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils aux usagers en matière d'utilisation rationnelle de l'électricité et aux règlements de certains litiges.

Une part des dépenses de l'autorité concédante sur le réseau

Le terme R2, dit "d'investissement" représente chaque année une fraction de certaines dépenses d'investissement effectuées par l'autorité concédante durant l'année N-2.

Termes R1 et R2	Montants en €		
	2008	2009	Variation
R1	156 804	199 058	26,9%
R2	857 544	1 237 436	44,3%

Autres contributions financières

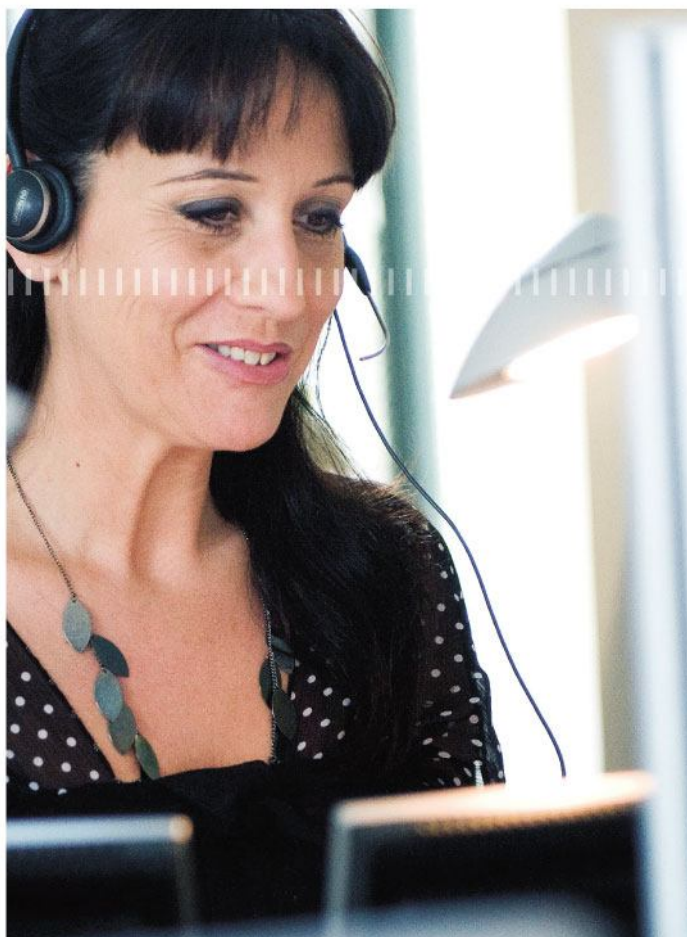
Parallèlement aux flux financiers propres à la concession, le concessionnaire apporte plusieurs contributions financières au territoire de la concession.

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.

Autres contributions sur le territoire de la concession	2008	Valeurs en €	
		2009	Variation
Taxe professionnelle	444 093	530 579	19,5%
Impôt foncier (bâti et non bâti)	86 031	70 463	-18,1%
Redevance communale d'occupation du domaine public	62 180	64 887	4,4%

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

Reversement des taxes collectées	2008	Valeurs en €	
		2009	Variation
Taxe municipale	1 237 180	1 305 956	5,6%
Taxe départementale	1 507 277	1 612 159	7,0%



6/ INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE

En annexe sur le CD-ROM joint :

Les noms et coordonnées des interlocuteurs privilégiés des communes de la concession sont consultables via le fichier :

SIED70_InterlocuteursPrivilégiés2009.xls



Le concessionnaire est représenté localement par :



ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

- **Jean-Michel MUNOZ**
Directeur Territorial
☎ 03 81 90 61 04
- **Jean-Christophe DURAND**
Adjoint au Directeur Territorial
☎ 03 81 90 61 06
- **Denis BARBAUX**
Responsable Collectivités Locales
☎ 03 81 90 63 83
- **Dominique AVIAN**
Attaché Concessions
☎ 03 81 83 84 01

ERDF Direction Territoriale
Nord Franche-Comté

1 rue Jacques | OUILLE | BP 187
25203 MONTBELLIARD



- **Daniel BOUSCAVET**
Directeur du Développement
☎ 03 81 47 73 57

EDF Direction Commerciale
Entreprises et Collectivités Locales

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

