

Concession de distribution publique d'électricité

Syndicat Départemental d'Énergies de **la Manche**



Sommaire

01 Editorial

05 Faits marquants

Temps forts et résultats en 2007
Les perspectives d'évolution pour 2008

11 A l'écoute des clients

Un service public, deux missions
Tarifs, clients et consommations
Qualité des relations et des services
La proximité avec les clients
Solidarité sur le territoire

29 La qualité de service : une exigence au quotidien

La qualité de l'électricité distribuée
Des critères qualité partagés

35 Réseau et environnement

Le réseau de distribution et son alimentation
Le patrimoine de la concession
Les actions en faveur de l'environnement
Les travaux
Les investissements
Sécurité et vigilance



Sommaire

53 **Rapport financier**

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

65 **Vos interlocuteurs à l'écoute**

69 **Actualité électrique**

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

Ce compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire EDF contient les indications et informations définies contractuellement par l'article 32C du cahier des charges annexé à la Convention de Concession signée le 25 avril 1994.



A vos côtés...

Depuis le 1^{er} juillet 2007 le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence pour tous les utilisateurs et EDF Commerce est devenu un acteur à part entière avec le distributeur ERDF dans la relation concessionnaire au titre de la mission de fourniture d'électricité aux clients qui restent au tarif réglementé.

La qualité de la relation développée par EDF avec ses partenaires au niveau local depuis de nombreuses années prend aujourd'hui tout son sens. Commercialisateur et distributeur, nous formons désormais un binôme solidairement attaché à la satisfaction du concédant Syndicat Départemental d'Energies de la Manche.

Ce Compte rendu d'activité constitue, au-delà de l'obligation légale, une occasion de consolider nos relations de proximité avec le Syndicat Départemental d'Energies de la Manche, dans l'intérêt des communes concernées et de leurs administrés.

Nous tenons par la même occasion à confirmer notre engagement commun à maintenir un haut niveau de qualité de fourniture et de prestations, de services et d'interventions, de gestion du patrimoine, de travaux et de transparence financière.

Dans cette période d'adaptation au nouveau contexte énergétique, nous restons à votre écoute pour vous aider à répondre efficacement aux interrogations que vous pourriez avoir.

Soyez persuadés de notre engagement à vos côtés.

Le Directeur Territorial Manche
d'Electricité Réseau Distribution France

Claude LAURENS

Le Directeur Commercial Entreprises et
Collectivités Locales Ouest

Bruno MORAS

Les faits marquants



[Temps forts et résultats en 2007]

[Les perspectives d'évolution pour 2008]

[Temps forts et résultats en 2007]

L'actualité 2007 dans le domaine de l'énergie a été particulièrement riche au niveau national : ouverture totale du marché, mise à jour du contrat de concession du service public de l'électricité et a eu un impact direct sur le territoire de la concession.

Ouverture totale du marché de l'électricité



Depuis le 1er juillet 2007, les clients particuliers peuvent librement choisir de rester avec EDF ou de s'adresser à un autre fournisseur de leur choix. Ceci a conduit EDF, conformément à la loi sur l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz, à séparer dans ses organisations ce qui relève de la gestion technique des réseaux en monopole et de ce qui relève des activités de fourniture et de commercialisation en concurrence.

Quel que soit le fournisseur retenu, l'énergie électrique est acheminée par ERDF, filiale d'EDF. La fourniture d'électricité au tarif réglementé est assurée par le commercialisateur EDF.

Il s'agit :

- ♦ pour ERDF, de permettre à tout client qui souhaite changer de fournisseur, de pouvoir le faire facilement et sans discrimination,
- ♦ pour EDF, de permettre à tout client qui ne souhaite pas faire jouer la concurrence, de continuer à bénéficier, a minima, des mêmes services qu'auparavant, y compris pour les clients en situation difficile.

L'année 2007 a également été marquée par des évolutions importantes dans l'organisation du fournisseur et du distributeur au sein du groupe EDF, afin de répondre aux attentes de 27 millions de clients éligibles supplémentaires depuis le 1er juillet 2007 sur l'ensemble du territoire tout en répondant aux exigences de séparation des activités de fourniture et d'acheminement :

- ♦ le 1er janvier, le distributeur a organisé le transfert de 5.300 salariés vers la direction commerciale d'EDF qui a ainsi repris à son compte les activités d'accueil et de gestion de la clientèle des particuliers, finalisant ainsi la séparation entre les activités de fourniture et les activités d'acheminement ;

- ♦ en parallèle, le distributeur a complété son dispositif d'Accueil Distributeur, avec la mise en place le 1er avril des Accueils Raccordement Electricité (ARE) et le 1er juin des Accueils Acheminement, ces derniers étant communs à l'électricité et au gaz.

Mise à jour juridique du contrat de concession

Le contexte législatif et réglementaire ayant servi de cadre à l'élaboration en 1992 du modèle de cahier des charges a été profondément modifié depuis 2000 par différentes lois.

La FNCCR et EDF ont actualisé le dispositif contractuel en intégrant les dispositions nouvelles. Cette mise à jour a fait l'objet d'un accord cadre entre EDF et la FNCCR le 5 juillet 2007. Un courrier relatif à cette mise à jour juridique a été adressé à l'ensemble des autorités concédantes de Nord-Pas-de-Calais, Picardie, Basse et Haute-Normandie en septembre 2007.

Un deuxième accord-cadre a été signé avec la FNCCR le 12 décembre pour compléter cette mise à jour avec les nouvelles modalités de facturation des raccordements, précisées par l'arrêté inter-ministériel du 28 août 2007 pour mise en conformité des cahiers des charges de concession avant fin février 2008. Il indique notamment que la nouvelle annexe 2 au cahier des charges se substitue de plein droit à la précédente version qui concernait les tickets de raccordement.

Rencontre régionale du distributeur régional Manche Mer du Nord avec les autorités concédantes sur les éléments financiers de la concession



Le 5 décembre à Arras et le 12 décembre à Rouen, deux matinées d'échanges et d'information avec les autorités concédantes ont eu lieu sur le thème des éléments financiers des concessions. L'objectif de ces rencontres était d'expliquer, de façon pédagogique et transparente, les données du « compte d'exploitation de concession » et les mécanismes qui permettent de constituer les valeurs patrimoniales et bilantielles présentées dans ce compte-rendu annuel ou lors de contrôle du concédant.

Les autorités concédantes de Manche Mer du Nord ont répondu massivement à cette initiative. Les représentants des syndicats et grandes villes de la région qui ont assisté ont pu dialoguer sur ce thème complexe et ont exprimé leur intérêt sur ce type de rencontre.

Nota : le territoire de distributeur régional Manche Mer du Nord couvre les Régions Nord Pas-de-Calais, Picardie, Basse et Haute-Normandie.

Signature d'une convention tripartite pour l'utilisation des supports pour l'installation d'antennes wifi

Le Syndicat Départemental d'Energies de la Manche et ERDF, ont signé en 2007 avec la société Manche Télécom, une convention tripartite permettant à cette dernière d'utiliser, sous conditions définies, les supports basse tension pour l'installation d'antennes wifi. Cette convention illustre la volonté commune de l'autorité concédante et du concessionnaire d'apporter leur contribution au désenclavement numérique du territoire.

[Les perspectives d'évolution pour 2008]

Filialisation du distributeur et proximité

Conformément à la loi Energie du 7 décembre 2006 qui prévoit la filialisation de l'activité distribution, Electricité Réseau Distribution France, société de plein exercice depuis le 1er janvier 2008 filiale à 100% du groupe EDF est née de la fusion des directions EDF Gaz de France Distribution (EGD) et EDF réseau Distribution (ERD).

Elle doit faire fonctionner le marché en garantissant l'accès au réseau de façon non discriminatoire, transparente et objective, quel que soit le fournisseur d'électricité choisi par le client, et en offrant des prestations et des services de haute qualité.

Elle doit être également un opérateur industriel de concession et, à ce titre, être responsable dans les territoires du développement, de l'exploitation, de la maintenance du patrimoine et des missions de service public.

Territoires, élus locaux, concédants revendiquent en effet un distributeur proche de leurs besoins, de leurs attentes, disponible à leur endroit, réactif dans le traitement des demandes, fidèle aux valeurs de service public, innovant et partenaire de leurs projets.

C'est pour cela que dans la nouvelle organisation d'ERDF, le Directeur Territorial voit son rôle renforcé en tant qu'acteur essentiel de la proximité sur le département de la Manche.

Mise en œuvre de nouvelles dispositions concernant les raccordements électriques

Les principes posés par les lois SRU/UH en matière de raccordement électrique peuvent être pleinement appliqués du fait de la parution du décret du 28 août 2007 relatif à la consistance des ouvrages de branchement et d'extension des raccordements des réseaux publics d'électricité, et de l'arrêté fixant les modalités de calcul de la contribution versée au maître d'ouvrage des travaux de raccordement.

Ces nouvelles dispositions impliquent de reconsidérer intégralement le dispositif de traitement et de facturation des demandes de raccordement réalisé sous la maîtrise d'ouvrage du distributeur.



Le nouveau barème de facturation des raccordements d'ERDF, validé par la CRE le 26 mars 2008, doit entrer en vigueur le 26 juin 2008.

2008 sera donc l'année de mise en œuvre de ces nouvelles dispositions. La réussite de ce changement de grande ampleur dépendra dans une large mesure de la qualité de la collaboration entre les différentes parties prenantes que sont le demandeur du raccordement, le distributeur ERDF, la Collectivité en Charge de l'Urbanisme, le service instructeur des autorisations d'urbanisme et le syndicat Départemental d'Energies de la Manche.

À l'écoute de nos clients



- [Un service public, deux missions]
- [Tarifs, clients et consommations]
- [Qualité des relations et des services]
- [La proximité avec les clients]
- [Solidarité sur le territoire]

[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, le concessionnaire EDF, via sa filiale 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 le concessionnaire 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 spécial produit de première nécessité (TPN) relèvent également de cette mission.

[Tarifs, clients et consommations]

Les clients de la concession comprennent :

- ♦ Les clients bénéficiant de contrats de vente d'électricité au tarif réglementé (particuliers, clients professionnels et collectivités locales ayant fait le choix de conserver ou de demander un contrat au tarif Bleu, Jaune ou Vert).
- ♦ Les clients particuliers, professionnels et collectivités locales ayant choisi une fourniture d'énergie électrique sur le marché concurrentiel. Pour ces clients, seule la prestation d'acheminement de l'énergie électrique demeure régie par la concession de distribution publique.

La loi n°2008-66 du 21 janvier 2008 relative aux tarifs réglementés d'électricité et de gaz naturel autorise jusqu'en 2010 les clients particuliers ayant exercé leur éligibilité à revenir aux tarifs réglementés. Cette possibilité est ouverte sans condition de délai à tout client particulier emménageant dans un logement dont le précédent occupant avait fait le choix de la fourniture au prix du marché. Par ailleurs, le législateur étend le droit au retour au tarif électricité en cas de déménagement aux clients professionnels ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

L'évolution des tarifs réglementés et du tarif d'acheminement

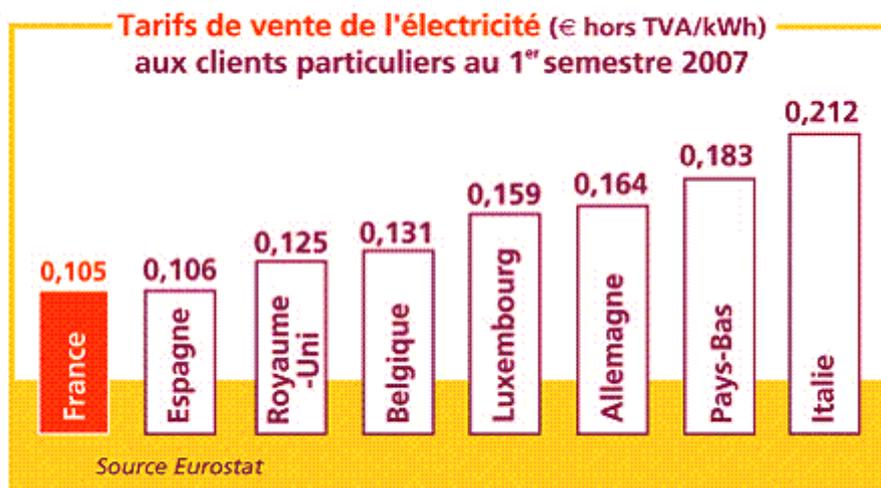


En dépit de la persistance de prix élevés sur les marchés énergétiques, les tarifs réglementés n'ont augmenté en moyenne que de 0,1 centime d'euro par kWh pour les particuliers (tarifs bleus) à compter du 16 août 2007, soit une hausse moyenne de 1,1%.

Cette modération est conforme aux objectifs d'évolution des tarifs réglementés inscrits dans le contrat de service public signé en octobre 2005 entre l'Etat et EDF.

Pour les clients professionnels bénéficiant des tarifs Jaune ou Vert, la hausse moyenne a également été de 0,1 centime d'euro par kWh à compter du 16 août 2007.

Le niveau actuel des tarifs réglementés permet aux clients d'EDF restés à ces tarifs de continuer à bénéficier d'un prix de l'électricité qui se situe parmi les plus bas en Europe :



Par ailleurs, le tarif d'acheminement (TURP2), entré en vigueur le 1^{er} janvier 2006, est identique en 2007.

Enfin, le montant de la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité) reste stable en 2007, c'est-à-dire 0,45 c€/kWh.

Les clients de la concession aux tarifs réglementés

Pour apprécier les évolutions des données clientèle de la concession, il convient de prendre en compte la somme des données relatives aux clients au tarif réglementé de vente d'électricité et des données relatives aux clients ayant exercé leur éligibilité.

Evolution du nombre de clients aux tarifs réglementés, des consommations et des recettes

	2007	2006	variation
Nb. de clients tarif BLEU	177 172	175 805	0,8%
Energie vendue GWh	1 055,4	1 137,1	-7,2%
Recettes en M€	90,8	93,6	-3,0%

	2007	2006	variation
Nb. de clients tarif JAUNE	1 154	1 109	4,1%
Energie vendue GWh	137,2	134,4	2,1%
Recettes en M€	9,9	9,6	3,2%

	2007	2006	variation
Nb. de clients tarif VERT	455	477	-4,6%
Energie vendue GWh	253,8	240,1	5,7%
Recettes en M€	14,6	13,5	8,0%

	2007	2006	variation
Nb. de clients total	178 781	177 391	0,8%
Total énergie vendue GWh	1 446,5	1 511,7	-4,3%
Total recettes en M€	115,4	116,8	-1,2%

Les clients de la concession ayant exercé leur 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 (supérieure à 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 du distributeur, 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.

Tarif Réglementé	Contrats clients éligibles			
	Catégorie	Tension	Comptage	Contrat
VERT	C1	HTA	Courbe de charge > 250 kW	CARD
	C2			
	C3		Profilage	Contrat unique CU
JAUNE	C4	BT>36kVA		
BLEU	C5	BT<=36kVA		

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

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

	2007	2006	variation
Nb. de clients raccordés en BT	3 643	3 489	4,4%
Energie acheminée GWh	47,01	45,23	3,9%

	2007	2006	variation
Nb. de clients raccordés en HTA	40	38	5,3%
Energie acheminée GWh	245,94	243,34	1,1%

	2007	2006	variation
Nb. de clients total ayant fait valoir leur droit à l'éligibilité	3 683	3 527	4,4%
Total énergie acheminée GWh	292,95	288,58	1,5%

[Qualité des relations et des services]

Le Syndicat Départemental d'Energies de la Manche et le concessionnaire partagent le souci d'assurer aux différentes catégories de clients un service efficace et de qualité ainsi qu'aux collectivités locales. Afin de vérifier l'atteinte de cet objectif, le concessionnaire s'est doté d'indicateurs de mesure de satisfaction.

Des enquêtes spécifiques sont réalisées pour :

- ◆ les clients particuliers,
- ◆ les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants),
- ◆ les entreprises : PME, PMI, entreprises tertiaires,
- ◆ les collectivités locales,
- ◆ les producteurs.

Les clients particuliers

Satisfaction des clients sur les services autour de fourniture d'électricité au tarif réglementé



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

Les points forts de la qualité de la relation entre EDF et ses clients particuliers au tarif réglementé reposent sur la qualité de l'accueil téléphonique et les réponses apportées. La compétence, l'écoute et la disponibilité des conseillers sont fortement valorisées.

L'indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers est de 84.2%.

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

- ◆ conforter le professionnalisme des conseillers,
- ◆ renforcer le conseil sur le tarif et la maîtrise des consommations,
- ◆ améliorer la gestion de l'interface entre EDF Branche Commerce et ERDF,
- ◆ porter une attention particulière sur la qualité du traitement des écrits.

La méthodologie de l'enquête clients particuliers par le fournisseur EDF

- ◆ 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 2007, 32 600 particuliers au tarif réglementé 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).
- ◆ Les résultats ne sont pas comparables aux résultats des années précédentes fournis par EDF Gaz de France Distribution du fait du changement de mode d'administration de l'enquête, réalisée antérieurement par voie postale et de la création d'un nouveau questionnaire.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers, qualité réseau

Maille	2007	2006	variation
Basse Normandie	88,7%	89,6%	-1,0%

Le concessionnaire EDF, via sa filiale ERDF, est responsable de l'exploitation, de la gestion et du développement du réseau public de distribution d'électricité. Il réalise à ce titre de nombreuses interventions sur ce réseau. Raccordements, mises en service, dépannages, changements de fournisseur sont autant d'opérations assurées par ERDF.

Les prestations évaluées par cette enquête sont : le raccordement, la mise en service, la modification de contrat, la résiliation, le relevé d'index et la qualité de fourniture.

Fin du déploiement de PICTREL en 2007



Cet outil informatique de Pilotage des Interventions chez le Client en Temps Réel a été déployé tout au long de l'année 2007.

Chaque technicien clientèle dispose de Pictrel : un petit boîtier qui sert à toutes les interventions. Il charge le matin sa tournée sur le réseau : toutes les données sont transférées sur l'outil. Lors de chaque intervention, le technicien clientèle enregistre directement les informations et peut même faire signer le client de manière électronique. Le soir, il n'a plus qu'à télécharger toutes les données sur le réseau.

Ses avantages sont nombreux : simplicité d'utilisation, gain de temps, meilleure traçabilité, qui contribuent à un pilotage performant des interventions.

Le relevé des compteurs

Depuis 2007, une partie de l'activité de relevé des compteurs a été confiée à des entreprises prestataires.

Un cahier des charges du relevé des compteurs a été établi qui garantit que les prestations répondent bien aux exigences du service rendu. De plus, il exige du personnel de l'entreprise prestataire une tenue correcte avec identification de l'entreprise.

L'entreprise prestataire doit s'assurer que son personnel est habilité à accéder au comptage dans un environnement électrique.

ERDF assure les formations sur le relevé des différents matériels de comptage et accompagne sur place le releveur lors de sa première tournée de façon à l'aider personne au relevé des différents compteurs.

En 2007, le relevé des compteurs a été confié à une entreprise prestataire à 60 % sur la Normandie.

Cette politique se poursuivra durant l'année 2008.

Les prestations d'ERDF

ERDF effectue à la demande des fournisseurs des prestations pour le compte de leurs clients :

- ♦ mises en service des installations,
- ♦ résiliations de contrat,
- ♦ branchements ou déplacements de compteur,
- ♦ interventions pour impayés,
- ♦ changements de fournisseur...

L'ensemble de ces prestations (10 millions en 2007) est détaillé dans un « Catalogue des prestations » disponible sur le site d'ERDF www.erdfdistribution.fr.

Les clients professionnels

Satisfaction des clients sur les services autour de la fourniture d'électricité au tarif réglementé

La satisfaction des professionnels au tarif réglementé est stable par rapport à 2006.

Les points forts de la qualité de la relation entre EDF et les professionnels au tarif réglementé reposent comme chez les particuliers sur la qualité de l'accueil téléphonique et les réponses apportées. Le professionnalisme des conseillers est fortement valorisé.

L'indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels est de 79%.

Pour augmenter la satisfaction des clients professionnels, EDF entend, comme pour les particuliers, développer en 2008 les actions suivantes :

- ◆ conforter le professionnalisme des conseillers,
- ◆ renforcer le conseil sur le tarif et la maîtrise des consommations,
- ◆ améliorer la qualité des écrits,
- ◆ porter une attention particulière sur la qualité du traitement des écrits.

La méthodologie de l'enquête clients professionnels par le Fournisseur EDF

- ◆ L'enquête est réalisée par l'institut de sondage LH2 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 2007, 5 820 professionnels au tarif réglementé ont été interviewés.
- ◆ 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).
- ◆ Les résultats globaux de satisfaction sont comparables aux résultats des années précédentes.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels, qualité Réseau

Maille	2007	2006	variation
Basse Normandie	93%	91%	2,2%

Les entreprises

Satisfaction des entreprises sur les services autour de la fourniture d'électricité au tarif réglementé

L'indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprises est de 79%

Les entreprises avec un contrat CARD

Une enquête « distributeur » a été réalisée auprès de 130 clients CARD de Manche Mer du Nord dans le but d'améliorer la performance des processus et de vérifier l'adéquation des services proposés avec les besoins des clients.

Indicateur de satisfaction* des clients avec contrat CARD de la région Manche Mer du Nord

	2007	2006
Accueil	93%	94%
Gestion et réalisation des interventions	82%	88%
Facturation	91%	87%
Gestion du contrat CARD	89%	86%
Relevé et mise à disposition des données de comptage	74%	79%
Qualité du réseau	73%	76%
Prise en charge / modification du raccordement	50%	64%
Satisfaction globale	85%	83%

* taux des clients très satisfaits ou assez satisfaits



On constate que la gestion du contrat CARD (89%) est un point fort à capitaliser. Cette satisfaction en légère hausse est liée aux compétences du conseiller clientèle et la qualité des échanges avec le client. La facturation est plus satisfaisante qu'en 2006, attribuable aux bons résultats du groupe sur les délais et la qualité de facturation.

Pour 2008, les actions prioritaires pour améliorer la satisfaction des clients CARD concernent :

- ♦ **le conseil** : des actions de conseil seront développées auprès des clients CARD pour les inciter à mettre en place des dispositifs de désensibilisation de leurs installations électriques aux creux de tension.
- ♦ **le traitement des réclamations** : un effort particulier sera porté sur ce thème avec d'une part un objectif de répondre à 95% des réclamations sous 30 jours et d'autre part un objectif plus qualitatif de remise en forme des réponses pour être plus clair et plus pédagogique. Cet effort particulier répond aux exigences du Code de Bonne Conduite d'ERDF en terme de clarté et de transparence du distributeur.

Nota : ERDF a élaboré un Code de Bonne Conduite conformément à l'article 15 de la loi du 9 août 2004, qui expose ses engagements et les dispositions qu'il met en œuvre pour respecter les principes de non discrimination, transparence,

objectivité, et respect de la confidentialité des données commercialement sensibles. Le Code de Bonne Conduite est publié sur www.erdf.distribution.fr.

Les collectivités locales

Les collectivités locales sont interrogées sur huit thèmes correspondant aux principaux aspects des relations entretenues avec le distributeur ERDF (qualité générale des prestations, distribution de l'énergie, travaux, environnement, communication ...).



Taux de satisfaction des collectivités locales

Maille	2007	2006	variation
National	94,2%	94,9%	-0,7%
Département de la Manche	96,6%	96%	0,6%

La satisfaction des Collectivités Locales de la Manche est stable par rapport à 2006 et toujours légèrement supérieure à la moyenne nationale.

Les actions mises en œuvre en 2007 par le distributeur ont été les suivantes :

- ♦ **les Interlocuteurs Privilégiés (IP)** : le réseau des Interlocuteurs privilégiés (IP) des communes a été particulièrement sollicité au cours de l'année. Bien connus des élus du territoire, les « IP » ont fait preuve d'une forte disponibilité et de pédagogie pour expliquer le nouveau contexte de l'ouverture du marché.
- ♦ **Les réunions d'information** : 3 réunions d'information des élus ont été organisées à Flamanville. Les matinées ont été consacrées à l'actualité de la distribution électrique et au dialogue. L'après-midi, les élus ont pu découvrir le chantier du futur réacteur nucléaire EPR. Ces réunions conviviales et instructives ont été particulièrement appréciées.
- ♦ **Les Interlocuteurs Techniques (IT)** : Une quatrième réunion d'information à Flamanville a été spécifiquement consacrée aux services techniques des villes de plus de 2 500 habitants. Cette journée a été notamment l'occasion de leur présenter le dispositif spécifique d'Interlocuteurs Techniques (IT) qu'ERDF met à leur disposition. Les 3 responsables locaux de l'Agence Ingénierie et travaux sont leurs interlocuteurs directs. Ils ont en charge de présenter le programme travaux d'ERDF, de recueillir le programme travaux des villes et de mener avec eux ces chantiers en coordination. Les « IT » représentent également ERDF aux réunions de coordination que les villes organisent avec l'ensemble de leurs partenaires.
- ♦ **L'édition spéciale de Réseau Commune** : ERDF a diffusé en avril un numéro spécial de 4 pages de Réseau Commune consacré à l'ouverture du marché. Cette brochure rappelle les missions du distributeur est des commercialisateurs dans le nouveau contexte.
- ♦ **Le déploiement d'Herakles** : Afin de permettre aux services techniques de suivre la programmation des raccordements et la réfection des voiries, ERDF a mis à disposition de toutes les communes l'accès par internet à Herakles, une base d'informations partagée et interactive.

Les producteurs

Les politiques de soutien aux énergies renouvelables et à la cogénération contribuent au développement important de ce type d'installation, en particulier de l'éolien.

Le distributeur ERDF, chargé d'instruire les demandes de raccordement des producteurs et d'assurer la maîtrise d'ouvrage des travaux de raccordement au réseau public de distribution, a vu cette activité se développer considérablement.

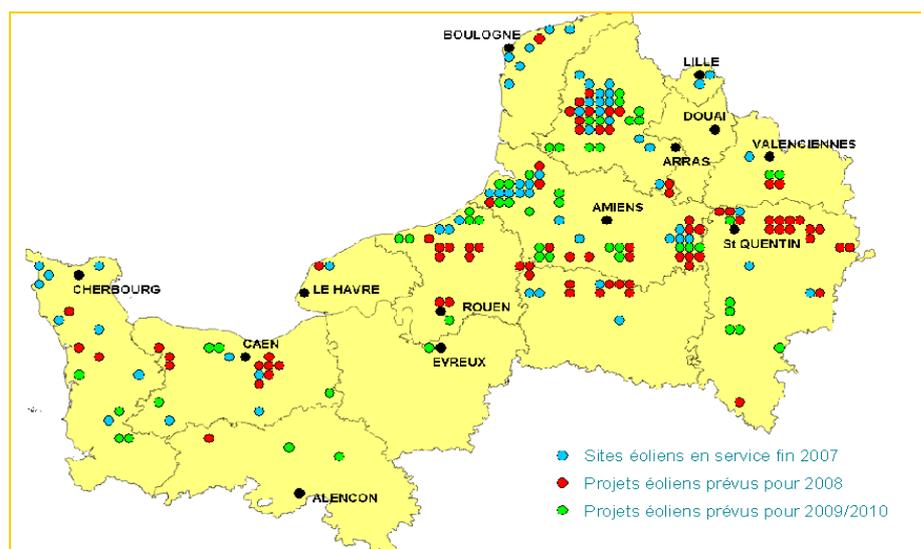
La puissance totale raccordée sur la région Manche Mer du Nord est passée de 138 122 kW en 2006 à 310 700 kW en 2007.

En 2008, cette tendance s'accroît, la puissance raccordée prévisionnelle devrait se situer autour de 450 000 kW.

Raccordements Producteurs de la région Manche Mer du Nord - P>250 kW

Type d'installation	2007		2006	
	Nombre	Puissance installée (kW)	Nombre	Puissance installée (kW)
Eolien	34	304 900	11	117 559
Co-génération	1	4 500	2	19 150
Biogaz	1	1 300	1	1 413
Total	36	310 700	14	138 122

Sites éoliens en service ou en projet



Première enquête « Producteurs »

Pour la première année ERDF a réalisé une enquête de satisfaction auprès des producteurs (puissance installée supérieure à 36 kVA).

En région Manche Mer du Nord, 55 producteurs ont répondu au questionnaire.

L'objectif de cette enquête est à la fois de tenir compte des résultats dans le pilotage du distributeur et de ses évolutions en terme d'accueil, de gestion des contrats, de qualité du réseau et de mesurer l'adéquation des prestations et des services proposés aux clients avec leurs attentes et leurs besoins.

Les résultats de l'enquête montrent que 87% des producteurs se déclarent très ou plutôt satisfaits au global d'ERDF dans la région.

[La proximité avec les clients]

Dans le contexte de la libéralisation totale du marché de l'énergie effective depuis le 1er juillet 2007, le concessionnaire EDF dans ses missions de fourniture et de distribution d'électricité assure une présence physique sur tout le territoire.

La fourniture d'électricité au tarif réglementé

Pour assurer cette mission, le commercialisateur EDF est organisé en régions autour de deux directions, la Direction Commerciale Particuliers et Professionnels (DCPP) et la Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales (DCECL).

Accessibilité aux services du commercialisateur : téléphone, boutique et Internet

Les clients particuliers peuvent contacter EDF par téléphone, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 grâce aux Centres de Relation Clients, ou encore en se rendant dans l'une de ses boutiques. Les clients professionnels, quant à eux, ont à leur disposition des Centres de Relation Clients dédiés, avec un numéro de téléphone unique pour toute la France. Ces accueils permettent aux clients de souscrire à de nouveaux contrats, de modifier ou de résilier les contrats en cours, d'accéder à toute une gamme de conseils et services adaptés à leurs besoins, et bien entendu d'obtenir des renseignements sur leurs factures, les modes de paiement, etc.



Pour mesurer l'efficacité de ces accueils, un taux d'accessibilité est mesuré : en 2007, ce taux est de 88,8 % pour les clients particuliers de la région Ouest et de 86 % pour les clients professionnels.

Par ailleurs, un partenariat avec La Poste permet d'offrir aux clients particuliers un réseau de Points Services où ils peuvent trouver toute la documentation utile, une ligne téléphonique mise gratuitement à leur disposition pour entrer en contact avec un Centre de Relation Client ou encore régler leur facture en espèces sans frais au guichet. Cette dernière possibilité est d'ailleurs étendue à la totalité des bureaux de Poste informatisés sur le territoire.

Enfin, nos clients sont de plus en plus nombreux à se connecter à notre Agence en ligne sur le site Internet www.edf.fr, ce qui leur permet de réaliser l'essentiel de leurs opérations courantes.

Accueil fournisseur à Equeurdreville

avenue de Tourville

Du lundi au vendredi

de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

10 Points Service **LA POSTE**

Mortain

Périers

Saint James

La Haye-du-Puits

Bricquebec

Saint Pierre Eglise

Les Pieux

Percy

Villedieu-les-Poêles

Valognes



Les accueils du distributeur

Pour faire face à l'ouverture du marché de l'énergie aux particuliers le 1er juillet 2007, ERDF Manche Mer du Nord a mis en place une nouvelle organisation :

- ♦ les Accueils Raccordement Electricité (ARE) ont pour mission de traiter les demandes de raccordement au réseau de distribution de tous les utilisateurs (clients, producteurs, fournisseurs...);
- ♦ les Accueils Acheminement ont pour mission de traiter les demandes des fournisseurs concernant l'acheminement pour leurs clients particuliers et professionnels (mises en service, changements de fournisseur...) dans le cadre du contrat unique où le fournisseur est au centre de la relation avec le client.

Ce nouveau dispositif mis en place en 2007 complète les dispositifs d'accueil existants : les Agences d'Accès au Réseau (ARD) à destination des entreprises, et les Centres d'Appels Dépannage (CAD) qui permettent à tout utilisateur du réseau d'obtenir des informations concernant la qualité de fourniture.

Un espace dédié aux particuliers a également été créé sur le site internet ww.erdfdistribution.fr, où ils peuvent retrouver l'ensemble des prestations du

distributeur, les informations relatives aux contrats, à la facturation, aux réclamations, au comptage et à la qualité de fourniture. Cet espace leur permet de plus d'accéder facilement aux coordonnées de l'ARE ou du service dépannage (CAD), à partir du code postal ou du nom de leur commune.

Les actions mises en place en 2007



Le volume des interventions sur Manche Mer du Nord est très important et en constante augmentation : plus de 800 000 interventions en 2007, ce qui correspond à une intervention par an pour un client sur cinq. Parallèlement, le nombre de demandes de raccordements a progressé de 10% en 4 ans.

Dans ce contexte les changements d'organisation du distributeur ont pu dans certains cas allonger les délais de raccordement et d'intervention.

Dès le deuxième semestre 2007, ERDF a mis en place des actions correctrices visant notamment à d'optimiser le taux de remplissage des tournées de rendez-vous et à diminuer les délais de réalisation des travaux des entreprises prestataires.

Les délais moyens de raccordement se sont améliorés de 15 jours en Nord Pas-de-Calais, 7 jours en Normandie. Les résultats début 2008 confirment cette tendance également sur la région picarde.

Compte tenu de l'ampleur du changement, la nouvelle organisation mise en place par le distributeur devrait donc porter pleinement ses fruits en 2008.

D'autre part, pour apprécier si le client a été satisfait de son raccordement – y compris s'agissant de la prestation de l'entreprise sous traitante - le distributeur enquête un client concerné sur quatre.

[Solidarité sur le territoire]

Depuis de nombreuses années, le concessionnaire EDF a développé un dispositif visant à prévenir les situations d'impayés et de coupure pour les clients rencontrant des difficultés. Depuis le 1er juillet 2007, ce dispositif est de la responsabilité d'EDF Commerce, et plus spécifiquement de la Direction Commerciale Particuliers et Professionnels.

**Un numéro gratuit, le 0800 650 309, est ouvert
24 heures sur 24, 7 jours sur 7,
aux clients en difficulté**

Dans la continuité des actions conduites jusqu'alors par EDF Gaz de France Distribution, la solidarité avec ces clients revêt toujours différentes formes dont :

- ♦ **Le Service Maintien d'Énergie (SME)** : ce service 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), et d'une mesure d'accompagnement (sa puissance électrique disponible est réduite à 3.000 Watts, le temps qu'il puisse bénéficier des aides des services sociaux).

Nombre de clients bénéficiaires du SME

Maille	2007
Manche	2 516

- ♦ **Le Service Minimum 1000 Watts (SMI)** : ce service est une alternative à la coupure, lorsque le client est absent lors de notre déplacement, et que toutes les démarches antérieures n'ont pu aboutir. EDF s'engage à ne pas interrompre la fourniture d'électricité sans avoir eu un contact physique avec le client.
- ♦ Le concessionnaire EDF participe à hauteur de plus de 20 millions d'euros au financement des **Fonds Solidarité Logement (FSL)** qui sont gérés par les départements depuis 2005. Ces fonds permettent de prendre en charge une partie des factures impayées des familles en situation de précarité, mais aussi d'engager des actions de prévention et de conseil visant à une meilleure maîtrise de la consommation d'électricité.

Le FSL dans le département

Fonds Solidarité Logement en 2007	
Montant versé par EDF	90 000
Nombre de clients au tarif bleu aidés au titre du FSL	1 013

- ♦ 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.

Nombre de clients bénéficiaires du TPN

Maille	2007	2006
Manche	4 121	3 236

EDF a engagé un plan d'actions volontariste pour permettre, en lien avec les services sociaux, d'accroître sensiblement le nombre de familles réellement bénéficiaires, beaucoup d'entre elles ayant des difficultés à remplir les documents ou étant réticentes à solliciter ce tarif.

Votre interlocuteur solidarité sur le territoire

Anouk BATES

Tel : 02.33.23.09.10

Mobile : 06.69.61.72.01

Télécopie : 02.33.23.09.14

La qualité de service :
une exigence au quotidien





La qualité de service :

une exigence au quotidien

[La qualité de l'électricité distribuée]

[Des critères Qualité partagés]

[La qualité de l'électricité distribuée]

Dans la continuité de ses orientations et dans le respect du contrat de service public, ERDF cherche en permanence, à travers ses investissements, ses programmes de maintenance et d'entretien, et l'évolution de son organisation, à optimiser l'utilisation de ses ressources pour maintenir et améliorer la qualité et la continuité de l'alimentation électrique.

L'exigence de qualité de l'électricité en matière d'acheminement recouvre trois aspects :

- ◆ le niveau de la tenue de tension,
- ◆ la forme de l'onde électrique,
- ◆ la continuité de la desserte.



S'ils sont tous nécessaires à la performance du réseau, deux aspects sont cependant plus particulièrement concernés par les actions d'ERDF : la tenue de la tension (dont les limites admises sont définies par une norme d'origine européenne) et la continuité de la desserte.

Ce chapitre présente les incidents majeurs survenus dans l'année et leur cause, ainsi que les principaux critères qui permettent d'apprécier la qualité de l'électricité. Il précise également les axes d'actions du distributeur dans ce domaine et sur le territoire de la concession.

Zoom sur le plan Aléas climatiques

Même si la robustesse des réseaux s'est améliorée depuis les années 90 (en particulier depuis les tempêtes de 1999), les usages de l'électricité se multipliant, la sensibilité de chacun des utilisateurs aux incidents de grande ampleur est elle aussi croissante. Pour faire face à cette réalité et prendre en compte la multiplication des événements climatiques, ERDF a élaboré, en 2006, un plan Aléas climatiques. Ce plan est un programme d'actions mené sur 10 ans à partir d'un diagnostic des réseaux fragiles vis-à-vis des phénomènes climatiques de

diverses natures. ERDF se propose d'investir 2,3 milliards d'euros d'ici à 2016 pour réaliser des projets de sécurisation du réseau consistant à :

- ♦ restructurer certains réseaux HTA ruraux et enfouir des lignes principales fragiles ou en zone boisée,
- ♦ renouveler les câbles urbains susceptibles d'être insuffisants ou défectueux en période de forte chaleur,
- ♦ sécuriser l'alimentation des sites identifiés en concertation avec les autorités locales (sites sécurisés susceptibles de constituer un lieu de vie accessible à la population en cas de grave perturbation météorologique).

Les incidents majeurs

Sur le département de la Manche, l'année 2007 s'est caractérisée par plusieurs aléas climatiques de forte intensité mais également par de nombreuses situations défavorables de moindre ampleur. Quelques pannes ont également affecté la qualité de l'électricité.

Voici les événements majeurs relevés en 2007 :

Date	Départ	Durée totale	Cause	Nombre de clients affectés
18/01/2007	FEUGERES	6h35	Vent	559
22/01/2007	SAINTE MERE EGLISE	7h36	Panne	1623
24/01/2007	SAINTE COLOMBE	5h01	Orage	772
25/02/2007	SAINT MARTIN DE LANDELLE	6h41	Orage	1022
24/03/2007	TOCQUEVILLE	4h55	Panne	562
26/04/2007	PIROU	5h40	Panne	1598
11/05/2007	TRELLY	4h04	Vent	915
05/06/2007	CARENTAN	6h20	Panne	1728
02/12/2007	SIOUVILLE	15h49	Vent	1312
02/12/2007	POILLEY	16h17	Vent	1375

Les principales actions pour améliorer la qualité de l'électricité

Conformément à ses engagements, le distributeur met en œuvre au quotidien un plan d'actions ambitieux :

- ♦ dans le cadre du plan Aléas climatiques, mise en souterrain de 26,2 km de lignes HTA de structure, situées en zones boisées ou construites en fils nus ;
- ♦ renouvellement de 8 km de lignes HTA de faible section ;



- ♦ poursuite des programmes d'entretien et de maintenance lourde des réseaux HTA (remplacements préventifs et ciblés d'attaches, d'isolateurs, de ponts...);
- ♦ maintien d'un programme d'élagage-abattage ciblé et planifié de 292 000 €;
- ♦ organisation centralisée des agences d'exploitation ;
- ♦ adaptation et fiabilisation des postes sources.

La liste des chantiers réalisés en 2007 est détaillée dans le chapitre « Travaux ».

[Des critères Qualité partagés]

Les clients mal alimentés

Les clients mal alimentés sont ceux dont le niveau de tension calculé dépasse les seuils contractuels ($230V+6\% = 244V$; $230V-10\% = 207V$).

Nombre de clients mal alimentés

Maille	2007	2006
Concession	3 299	3 222

Les coupures d'électricité

Temps moyen de coupure

Temps moyen total de coupure par client par an, toutes causes confondues (critère B)		
	2007	2006
Concession	131 minutes	119 minutes

Les coupures sur incident réseau

Plus de 6 coupures longues

Nombre de clients BT ayant subi plus de 6 coupures sur incident réseau HTA		
	2007	2006
Concession	0	3 008

Une coupure « longue » est une coupure d'une durée supérieure à 3 minutes.

Plus de 3 heures de coupure

Nombre de clients ayant subi plus de 3 heures de coupure sur incident réseau HTA		
	2007	2006
Concession	20 234	15 337

Les coupures pour travaux sur le territoire de la concession

Interruptions pour travaux

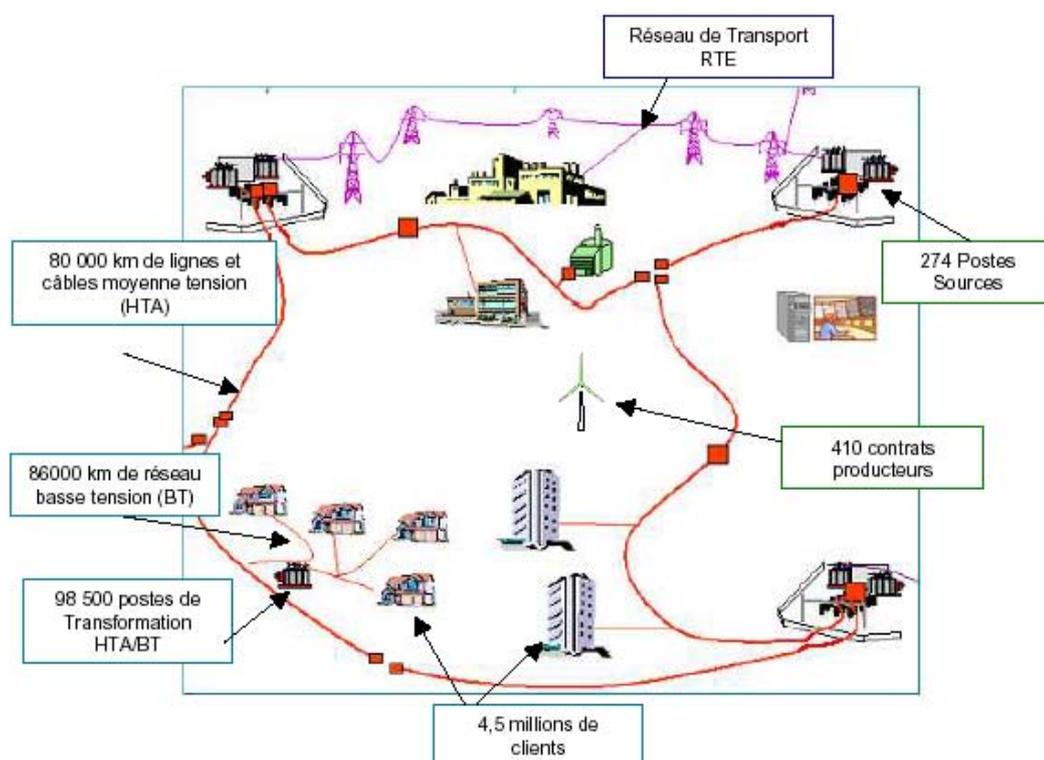
Durée moyenne d'interruption d'un client en minute		
	2007	2006
Concession	38	23

Réseau et environnement



- [Le réseau de distribution et son alimentation]
- [Le patrimoine de la concession]
- [Les actions en faveur de l'environnement]
- [Les travaux]
- [Les investissements]
- [Sécurité et vigilance]

[Le réseau de distribution et son alimentation]



Le poste source

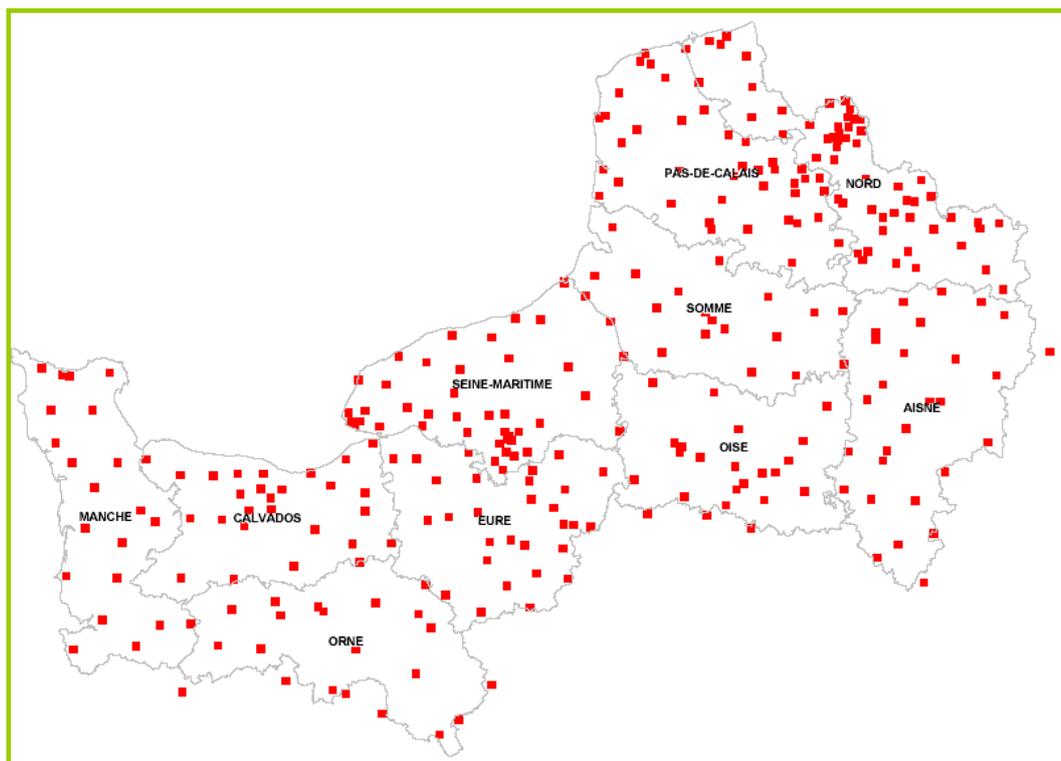
Situé à la charnière du réseau public de transport et du réseau public de distribution, le poste source joue un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Il constitue également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées par chaque concession.



Pour la région Manche Mer du Nord, ERDF a consacré aux 274 postes sources qui alimentent les concessions, un effort financier pour 2007 de 21 millions d'euros, comparable à celui de 2006, ce qui a permis en particulier :

- ◆ de faire face au développement de la production autonome et en particulier éolienne,
- ◆ d'adapter les ouvrages à la croissance de la consommation,
- ◆ de renforcer la qualité et la continuité de l'alimentation,
- ◆ d'accroître la sécurité des ouvrages et des tiers,
- ◆ de poursuivre la mise en conformité des ouvrages avec les normes environnementales.

Implantation des postes sources d'ERDF Manche Mer du Nord



Le réseau électrique HTA

Le réseau HTA dit de moyenne tension est le réseau en aval des postes sources, en général de tension 20.000 V, qui alimente des postes de clients importants, et les postes HTA/BT de distribution publique servant à l'alimentation des clients basse tension.

Le poste HTA/BT

Le poste HTA/BT assure la liaison entre le réseau HTA et le réseau BT. En rural, un poste sur poteau ou en cabine simplifiée peut alimenter un ou deux départs BT. En urbain, un poste en cabine, enterré ou en immeuble, peut alimenter de un à huit départs BT.

Le réseau électrique BT

Le réseau à basse tension (230/400V) de distribution publique est composé de lignes aériennes sur poteau ou sur façade et de câbles souterrains.

Le branchement

Le branchement est constitué par les parties terminales du réseau de distribution publique basse tension, qui ont pour objet d'amener l'énergie électrique à l'intérieur des propriétés desservies. Il est limité en amont par son point de raccordement au réseau et en aval par l'origine de l'installation de l'utilisateur, conformément à la norme NF C 14-100.

On distingue les branchements en fonction :

- ◆ du nombre de points de livraison desservis (collectifs ou individuels),
- ◆ de la nature de la liaison au réseau : aérienne, souterraine ou aéro souterraine,
- ◆ du mode de contrôle de la puissance de l'utilisateur (puissance limitée ou surveillée),
- ◆ du type d'utilisateur : consommateur, producteur-consommateur (avec générateur susceptible de fonctionner couplé avec le réseau).

[Le patrimoine de la concession]

Les ouvrages concédés comprennent l'ensemble des installations affectées à la distribution publique d'énergie électrique.

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

Réseau BT (longueur en km)

	2007	2006	variation %
Réseau aérien nu	2 297	2 353	-2,4%
Réseau souterrain	1 715	1 653	3,7%
Réseau torsadé	4 616	4 611	0,1%
Réseau total aérien	6 913	6 964	-0,7%
Total Réseau BT	8 628	8 618	0,1%

Réseau HTA (longueur en km)

	2007	2006	variation %
Réseau aérien nu	6 548	6 547	0,0%
Réseau souterrain	1 390	1 374	1,2%
Réseau torsadé	0	0	0,0%
Réseau total aérien	6 548	6 547	0,0%
Total Réseau HTA	7 938	7 921	0,2%

Postes HTA/BT (postes de distribution publique DP)

	2007	2006	variation %
nb. de postes	10 429	10 338	0,9%

[Les actions en faveur de l'environnement]

Les travaux d'intégration sous maîtrise d'ouvrage du concessionnaire



Que ce soit pour la création d'ouvrages nouveaux ou pour le remplacement d'ouvrages existants, le concessionnaire accorde une attention particulière à l'intégration esthétique des réseaux.

Pour chaque dossier, le choix de la solution technique respecte les engagements contractuels exposés dans le cahier des charges de la concession. Au-delà de ces engagements, ce choix est notamment réalisé en cohérence avec la configuration existante du réseau, en recherchant la bonne adéquation entre le coût et l'intégration dans l'environnement de l'ouvrage construit.

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

Pourcentage de travaux réalisés en techniques discrètes (HTA et BT)

	2007	2006	variation	Prévu au cahier des charges
en agglomération	100	98	1,8%	100
hors agglomération	68	40	70,1%	60
en zone classée	100	100	0%	100
Total	84	57	47,6%	100

Au titre du Contrat de Service Public signé avec l'Etat le 24 octobre 2005, le distributeur s'engage pour les ouvrages neufs réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage :

- à enfouir chaque année 90% des nouvelles lignes moyenne tension,
- à réaliser en souterrain ou en technique discrète 65 % des nouvelles lignes basse tension.

Les postes HTA/BT

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

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

Intégration dans l'environnement de nouveaux postes de transformation

	Nombre de postes
Concession	222

Démolition de postes désaffectés

	Nombre de postes
Concession	62

Suppression de postes dits "cabines hautes"

Nom de la commune	Nom du poste
CUREY	Poste bourg
GAVRAY	Poste bourg
PONTAUBAULT	Poste bourg
ST JEAN DE DAYE	Poste bourg

Rénovation des postes de transformation

L'aspect esthétique des postes de distribution n'est pas pris en considération par le cahier des charges de concession. ERDF est pourtant régulièrement sollicité par les élus pour nettoyer des postes salis ou portant des graffitis.

En 2007, ERDF a signé une convention régionale avec la fédération régionale des acteurs du CHANTIER école.

Cette convention permet de fournir aux associations adhérentes au CHANTIER école des supports et des actions de travail pour leur personnel en insertion sociale.

Dans la Manche, ERDF a ainsi confié 13 chantiers de rénovations de postes de transformations à 3 associations d'insertion (ASTRE Environnement à Bretteville-en-Saire, IPE Environnement à Saint-Lô et OSE Environnement à Granville).

Sur le territoire de la concession les postes suivants ont été rénovés :

Nom de la commune	Poste
Agneaux	Rue Île de France
Agneaux	Allée Bourbonnais
Agneaux	Rue de Normandie
St-Pair-Sur-Mer	Avenue d'Avranches
St-Pair-Sur-Mer	Rue du Château
St-Pair-Sur-Mer	Rue Folliotte
St-Pair-Sur-Mer	Rue St Nicolas
St-Pair-Sur-Mer	Rue de la Faisanderie
Saint-Sauveur-Le-Vicomte	Collège

Un exemple de rénovation de poste à Agneaux :



Autres actions en faveur de l'environnement

Au-delà de l'intégration des ouvrages dans le paysage, le respect de l'environnement est une des valeurs fondamentales d'ERDF.

Certification ISO 14001

ERDF s'inscrit dans une démarche globale visant à mieux respecter et préserver l'environnement dans le cadre de ses activités.

Une démarche de management environnemental a été élaborée, visant à planifier et à déployer un programme d'actions d'amélioration connu et respecté par tous les acteurs de l'entreprise.



Elle est certifiée selon la norme ISO 14001 depuis 2004 et le renouvellement du certificat a été obtenu en juin 2007.

Les points clés de la démarche environnementale d'ERDF sont les suivants :

- ♦ maîtriser l'intégration de nos ouvrages électriques dans l'environnement par l'enfouissement des réseaux HTA et l'utilisation des techniques discrètes pour les réseaux BT,

- ◆ réduire les émissions de gaz à effet de serre en développant l'utilisation de véhicules propres dans la flotte automobile,
- ◆ réduire les nuisances des travaux en maîtrisant la prise en compte des risques environnement et en améliorant la réutilisation des déblais extraits des tranchées,
- ◆ maîtriser la production et l'élimination des déchets en réduisant notamment le volume global de déchets et en améliorant leur tri,
- ◆ maîtriser les autres aspects significatifs et en particulier la mise en œuvre d'un planning d'élimination des transformateurs pollués aux PCB, la limitation du taux de pertes techniques sur les réseaux électriques et la mise en œuvre de la politique du groupe EDF pour le développement des énergies renouvelables dans le cadre de ses activités,
- ◆ associer les agents et les parties prenantes :
 - en rendant chaque agent d'ERDF acteur de l'environnement,
 - en favorisant l'expression des clients,
 - en développant la concertation avec les collectivités locales,
 - en impliquant nos fournisseurs et entreprises sous-traitantes dans l'atteinte de nos résultats,
 - en renforçant et en développant les partenariats locaux avec les associations de protection des oiseaux lorsque les impacts sur l'avifaune sont identifiés.

Concassage des poteaux béton

Pour le département de la Manche, de novembre 2003 à décembre 2006, ERDF a fait concasser et recycler 6 960 poteaux béton pour un coût total de 146 400 euro.

Un nouveau programme de concassage sera relancé en 2008 avec l'entreprise GRAVALOIRE. 2000 poteaux stockés sur les sites du Val Saint Père, de Canisy et de Lieusaint seront transférés vers le site de concassage de Condé sur Vire. 1165 poteaux proviennent de l'Electrification Rurale.

Le traitement des transformateurs contenant du PCB

Comme d'autres industriels, ERDF a utilisé des transformateurs isolés au PCB, démarche considérée à l'époque comme un atout en matière de sécurité. Aujourd'hui, le distributeur procède à leur élimination tout en sécurisant les risques d'incident. La réglementation fixée en 2003 prévoit que tous les transformateurs au PCB pur ou contenant plus de 500 mg/kg de PCB doivent être éliminés d'ici fin 2010. Les transformateurs pollués entre 50 et 500 mg/kg peuvent être conservés jusqu'au terme de leur utilisation à condition d'installer des cuves ou des bacs de rétention pour éviter tout risque de pollution.

Le programme d'élimination des transformateurs concernés, fabriqués avant 1987, s'est intensifié. Il constitue un véritable défi pour ERDF et ses sous-traitants au regard des volumes en jeu.

Sur le département de la Manche, 446 prélèvements d'huile ont été effectués en 2007 sur les transformateurs HTA/BT. Les analyses ont relevé que 42 de ces transformateurs contiennent plus de 500 ppm de PCB.

En 2008, 1 920 prélèvements et analyses seront réalisés et au regard de ces analyses et de celles de 2007, plus de 120 mutations de transformateurs seront effectuées.

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

L'engagement contractuel d'ERDF au titre du financement de travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante avait été fixé ainsi :

Participation d'ERDF

	2007	2006
Montant hors TVA en K€	848	743

Un avenant signé le 6 septembre 2006 par EDF et la FNCCR proroge l'accord cadre du 26 avril 2000. Il reconduit les engagements financiers du distributeur jusqu'en 2010 et introduit une dimension sécurisation du réseau basse tension :

- Le programme travaux présenté par la collectivité est apprécié en fonction de sa contribution à la sécurisation du réseau. Si 50 % du montant de l'enveloppe participe à la sécurisation, le concessionnaire augmente sa contribution de 10 %.
- Pour être considérés comme contribuant à la sécurisation, les chantiers doivent répondre aux 3 conditions suivantes : exposition aux aléas climatiques, pertinence avec le nombre et les caractéristiques des clients concernés, cohérence avec les possibilités d'alimentation en amont en cas de situation fortement dégradée.

[Les travaux]

Les travaux les plus significatifs réalisés par le concessionnaire sur le territoire de la Manche sont les suivants :

Travaux dans les postes sources

Des travaux importants ont été réalisés sur plusieurs postes sources situés dans le département de la Manche :

- ♦ Avranches et Tolmer (Quettetot) : modification du régime du neutre HTA, dans le cadre de la politique dite « MALTEN », mise en conformité et fiabilisation des ouvrages.
- ♦ Boucey (Pontorson) et Lairon (Saint-Hilaire-du-Harcouet) : mise aux normes environnementales par traitement des matériels contenant des PCB.



Ces travaux participent à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de l'acheminement ou à l'adaptation des ouvrages aux contraintes de charges et d'environnement.

Travaux sur le réseau HTA

Les principaux travaux sur le réseau HTA réalisés en 2007 sur le territoire du Syndicat Départemental d'Energies de la Manche sont les suivants :

- ◆ Boucey (Pontorson) et Lairon (Saint-Hilaire-du-Harcouët) : mise aux normes environnementales.
- ◆ Dépose de 3,5 km de fils nus en zone boisée sur le départ Ger de Mortain.
- ◆ Dépose de 1,5 km de fils nus en faible section sur le départ Chérencé de Villedieu.
- ◆ Dépose de 6,9 km de fils nus sur le départ Dangy d'Agneaux.
- ◆ Dépose de 4,1 km de fils nus sur le départ Agon de Coutances.
- ◆ Réalisation de bouclages sur les départs Poiley et Montviron d'Avranches.
- ◆ Pose d'environ 50 Organes de Manœuvre télécommandés OMT.
- ◆ Passage du départ Montviron en 20 kV pour améliorer la tension HTA.

Travaux sur le réseau BT

Les principaux travaux sur le réseau BT réalisés en 2007 sur le territoire du Syndicat Départemental d'Energies de la Manche sont les suivants :

Nom de la commune	Objet des travaux BT
AUVERS	Renouvellement BTA T70 Le Mesnil
BOUILLON-JULLOUVILLE	Création départ BTA 150 av Lemonnier
BOUILLON-JULLOUVILLE	Renforcement BTA sout 150 rue le Hamel
BREHAL	Renforcement BTA sout 150 Rue Briselance
BREHAL	Renforcement sout 150 rues Marlan et Mesnil
BRIX	Mise en conformité BTA pont d'Aumaille
GAVRAY	Renouvellement CH par Poste 4UF Bourg
MARCHESIEUX	Renouvellement BTA T70 La Renauderie
MONTFARVILLE	Renouvellement BTA T70 La Haye
MOYON	Mise sécurité BT T70 L'oignonnerie
PORTBAIL	Mise en conformité BTA Place Laquaine
PORTBAIL	Renouvellement réseau sout 150 rues France, jourdain
RONCEY	Renouvellement BTA T70 façade rue des écoles
ST HILAIRE DU HARCOUET	Renforcement BTA sout 150 Rue du Gué
ST JEAN DE DAYE	Renouvellement CH PAR P3UF Le bourg
ST PAIR SUR MER	Renforcement BTA sout 150 Les Mérais
AGON-COUTAINVILLE	Renfo BTA sout.150 ² carrefour av.du Passous- Halborg
PONT-HEBERT	Renforcement BTA sout.150 ² hameau Thomas
SOURDEVAL	création poste PSS A la Bédaudière

Les ouvrages mis en service sur la concession se caractérisent de la façon suivante :

Longueurs d'ouvrages mises en service

	HTA en km			BT en km		
	2007	2006	variation	2007	2006	variation
aérien nu	3,1	18,7	-83,3%	0,2	0,00	-
souterrain	14,7	21,0	-29,9%	29,1	14,3	103,3%
torsadé	0,0	0,0	-	4,9	7,9	-38,0%

dont :

	2007	2006	variation	2007	2006	variation
extension	5,4	4,5	19,0%	22,6	10,8	108,3%
renouvellement	5,3	35,2	-64,7%	8,9	11,4	2,4%
renforcement	7,1			2,3		

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 meilleure coordination des travaux et par une meilleure programmation.



ERDF a donc renforcé en 2007 son dispositif de coordination des travaux avec les villes de plus de 2 500 habitants du département de la Manche par la mise en place des Interlocuteurs Techniques (IT).

Les 3 responsables locaux de l'Agence Ingénierie et travaux sont leurs interlocuteurs directs. Ils ont en charge de présenter le programme travaux d'ERDF, de recueillir le programme travaux des villes et de mener avec eux ces chantiers en coordination. Les « IT » représentent également ERDF aux réunions de coordination que les villes organisent avec l'ensemble de leurs partenaires.

Pour les communes de moins de 2 500 habitants c'est l'Interlocuteur privilégié qui assure la présentation du programme travaux et recueille les prévisions de travaux des communes.

Pour 2008, ERDF souhaite encore mieux coordonner ses travaux avec ceux du Syndicat Départemental d'Energies de la Manche en organisant des rencontres spécifiques sur ce sujet.

Prévisions de travaux

Pour mieux répondre aux attentes de l'autorité concédante (performance technique et environnementale extension du réseau), des élus et de leurs concitoyens (protection de l'environnement), le concessionnaire EDF met en place pour l'année 2008 une plus grande concertation locale qui débouche sur la mise en œuvre d'actions dans les directions suivantes :

Postes sources

Dans la continuité des programmes engagés, de nouveaux investissements sont prévus en 2008 notamment dans les postes de Tolmer (Quettetot) et de Periers pour le raccordement de producteurs autonomes.

Réseau HTA

Les Travaux HTA suivants sont prévus sur le département de la Manche en 2008 :

- ◆ Dépose de 5000 m de réseau en faibles sections sur le départ Créances de La Haye du Puits
- ◆ Dépose de 5400 m de fils nus en bord de mer sur le départ Siouville de Tolmer
- ◆ Dépose de 7400m d'ossature sensible au vent sur le départ Rauville de La Haye du Puys
- ◆ Dépose de 2900 m de section 20 mm² Cu en ossature sur le départ Cérences de Yquelon
- ◆ Dépose de 1850 m de réseau de section 37.7 mm² sur le départ Regneville de Coutances
- ◆ Dépose de 1850 m de réseau de section 37.7 mm² sur le départ Regneville de Coutances
- ◆ Dépose de 1650 m de fils nus en zone boisée sur le départ Carneville de Tourville
- ◆ Dépose de 4450 m de section 29 mm² Cu sur le départ Sacey de Boucey
- ◆ Dépose de 4450 m de réseau en bord de mer sur le départ La Pernelle de Valcanville
- ◆ Pose d'environ 30 OMT
- ◆ Dédoublément du départ Rouffigny de Villedieu par pose de 6200 m de câble.

Réseau BT

145 chantiers sont en prévision, ils feront l'objet d'une présentation détaillée lors d'une réunion avec le Syndicat Départemental d'Energies de la Manche.

Réunions spécifiques d'information

ERDF organisera des réunions spécifiques sur certaines opérations.

Par exemple ERDF invitera les parties prenantes pour présenter le chantier de dédoublément des départs de Jullouville et de Caroles (les communes concernées, le Syndicat Départemental d'Energies de la Manche ainsi que les entreprises attributaires des marchés). Lors de cette réunion seront exposés le projet, les techniques, les moyens et les délais nécessaires à l'opération.

[Les investissements]

En 2007, les travaux d'investissement financés par ERDF se répartissent de la façon suivante :

Montant des investissements (en k€)

	2007
Distribution Public	
Développement des réseaux (raccordements)	3 464
dont producteurs	53
Déplacements d'ouvrages	1 065
Climatique	1 462
Renforcement, remplacement, environnement	2 393
dont Article 8	848
Continuité de l'alimentation	1 149
Total Distribution Publique	9 533
Alimentation de la concession	
Postes sources	235
Total financement EDF	9 768

Comme convenu lors de la présentation du CRAC 2006, les investissements sont indiqués selon le même référentiel mais à la maille de la concession.

[Sécurité et vigilance]

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.

Le Partenariat avec la Fédération Nationale des Travaux Publics

ERDF a donc conclu un accord de partenariat avec la Fédération Nationale des Travaux Publics.

Les travaux entrepris par les tiers à proximité des ouvrages de distribution sont l'une des principales causes d'accidents sur les réseaux de distribution. Ils sont générateurs de risques pour la sécurité des personnes et des biens pouvant aller parfois jusqu'à des accidents graves.

Le distributeur analyse en permanence les causes de ces accidents, la maîtrise des risques lié à la sécurité des intervenants et des tiers étant une de ses priorités majeures.

ERDF a proposé à l'ensemble des entreprises et des services intervenants sur le domaine public, des actions ciblées partenariales et qui doivent favoriser :

- ♦ l'expression de solutions innovantes,
- ♦ la compréhension des exigences réciproques de chacune des parties prenantes.

Dans ce cadre ERDF et la Fédération Nationale des Travaux Publics se sont engagés dans une démarche de progrès pour la sécurité des personnes (travailleurs et riverains) et des biens. Le programme est établi sur 4 années et a pour vocation de former les salariés des travaux publics, notamment les conducteurs d'engins, les chefs d'équipe et les conducteurs de travaux.

Pour l'année 2007, 11 sessions d'information et de sensibilisation ont été organisées par ERDF dans la Manche. Elles ont réuni 149 salariés des entreprises et des services du département. Elles ont permis de rappeler que dans le cadre de la politique générale de prévention des dommages aux ouvrages de distribution, il est essentiel de respecter strictement les réglementations en vigueur relatives aux Demandes de Renseignements (DR) et aux Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT), ainsi que les règles élémentaires de terrassement.

Cette démarche de progrès ne peut être instaurée qu'avec la mobilisation durable des acteurs concernés, en partenariat étroit avec les collectivités locales

Dossiers de contentieux en règlement amiable

En ce qui concerne les dommages causés aux clients et aux tiers, l'année 2007 se caractérise sur le territoire de la Manche par les éléments suivants :

Cause	2007	2006
Amorçages MT	0	0
Contact avec une ligne	0	1
Creux de tension ou micro-coupure	9	6
Défaillance matériel ERDF ou GrDF	46	23
Erreur Agent (inversion de fils, ...)	4	12
Evénements naturels	2	3
Explosion	2	4
Fait d'un client	3	1
Hausse de tension	2	1
Interruption de fourniture	35	13
Montée en potentiel des terres	0	0
Rupture de Neutre	107	125
Tiers en cause	14	9
Travaux par ou pour ERDF ou GrDF sur voirie	12	4
Autre	38	10
Total	274	212

Rapport Financier



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

[Les éléments financiers d'exploitation]

Dans le cadre du contrat de concession de distribution et en application de la loi du 8 avril 1946, le Syndicat Départemental d'Énergies de la Manche a confié à ERDF la distribution d'électricité sur l'ensemble du territoire de la concession.

Les dispositions du cahier des charges de concession précisent que les éléments financiers d'exploitation doivent être présentés à un niveau géographique compatible avec l'obtention de données comptables et financières significatives.



EDF tenait en 2007 une comptabilité nationale¹ 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 du distributeur ERDF

La maille pertinente pour l'activité de distribution est désormais constituée par un territoire régional au sein duquel sont mis en commun les moyens et les compétences qui étaient naguère répartis entre dix à quinze Centres EDF Gaz de France Distribution². Pour la concession, le territoire régional est constitué de la Normandie, du Nord Pas-de-Calais et de la Picardie.

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

Des données comptables enregistrées à la maille nationale

Ces données sont réparties entre les huit régions du distributeur ERDF au prorata des activités métiers.

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

² Soit, en métropole, huit régions qui constituent la maille territoriale du distributeur ERDF.

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

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

Des données issues des comptes dissociés nationaux

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

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



Les recettes de l'activité d'acheminement résultent du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité TURP³. Arrêté par voie réglementaire, sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), il est indépendant de la distance d'acheminement de l'énergie et de la situation géographique du point de livraison. Il permet au Distributeur ERDF de financer l'activité de distribution de l'électricité sur l'ensemble du territoire qu'il dessert.

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

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

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

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

³ Le tarif d'utilisation des réseaux en vigueur au cours de l'exercice 2007 était celui résultant de la décision ministérielle 5 décembre 2005.

Eléments financiers de la concession du Syndicat Départemental d'Énergies de la Manche

Acheminement d'énergie

Produits ⁴	2007 en k€	2007 en % du total des produits
Recettes d'acheminement	55 605	80,07%
dont élus HTA	3 328	4,79%
dont élus BT	1 628	2,34%
dont tarif Vert	4 675	6,73%
dont tarif Jaune	4 416	6,36%
dont tarif Bleu	40 300	58,03%
dont autres	1 258	1,81%
Tickets et Interventions clientèle	2 579	3,71%
Autres produits	9 870	14,21%
Contribution d'équilibre	1 395	2,01%
Total des produits	69 449	100
Charges ⁴		
Charges d'exploitation	34 338	49,44%
dont charges de personnel	11 213	16,15%
dont autres charges	23 125	33,30%
Accès réseau amont	15 125	21,78%
Contribution au FACÉ	1 006	1,45%
Contribution aux charges centrales EDF	1 300	1,87%
Dotation aux amortissements	9 326	13,43%
Dotation aux provisions	3 534	5,09%
Redevance de concession (R1, R2)	1 650	2,38%
Contribution à l'équilibre	0	0,00%
Total des charges	66 279	95,44%
Total des produits – Total des charges	3 169	4,56%

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

⁴ Les produits et les charges sont affectées à la concession soit de manière directe s'il est possible de les identifier en tant que tels, soit en utilisant des clefs de répartition décrites ci-après, dans le cas contraire.

Ce chiffre indique le niveau de participation de la concession à ce résultat, après la prise en compte de la contribution d'équilibre ou de la contribution à l'équilibre de la concession.

Produits

Ils sont constitués des éléments suivants :

Recettes : il s'agit :

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

Tickets et interventions clientèle : ce sont les recettes des raccordements de clients (raccordements facturés au forfait et hors forfait) ainsi que celles des services et interventions facturés.

Autres produits : ils comportent principalement les travaux à la demande de tiers, la production immobilisée et les reprises sur provisions. En 2007, ce poste inclut également les reprises de provisions liées aux ajustements comptables réalisés pour certaines catégories d'immobilisations (Cf. Immobilisations concédées).



Contribution d'équilibre : part qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges pour un niveau de tarif équilibrant l'ensemble des charges des concessions. Il y a contribution d'équilibre quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation défavorable.

Charges

Elles comprennent les éléments suivants :

Charges de personnel : elles comportent les salaires et traitements et les charges sociales.

Autres charges d'exploitation : il s'agit :

- des charges directes d'exploitation des réseaux de distribution publique (entretien, conduite, maintenance),
- des charges d'entretien des postes sources,
- des charges résultant des activités assurées par le distributeur au service de la clientèle (relève de compteurs et interventions techniques chez les clients),
- des prestations de services mutualisés d'expertise et de logistique du distributeur ERDF,
- des charges de gestion clientèle et d'accueil distributeur,
- de la quote-part des fonctions communes des unités locales du distributeur ERDF, qui est calculée à la maille de la concession,

- de la valorisation de l'énergie nécessaire à la compensation des pertes d'acheminement sur les réseaux de distribution publique,
- des impôts, taxes et redevances autres que les parts R1 et R2 de la redevance de concession.

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

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

Contribution aux charges centrales d'EDF : celles-ci comportent notamment la quote-part des charges centrales et des dépenses de recherche et développement.

Dotations afférentes aux ouvrages concédés :

l'article 36 de la loi du 9 août 2004 *relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières* a supprimé, à compter du 1er janvier 2005, nonobstant les éventuelles clauses contraires des contrats de concession de distribution publique d'électricité, l'obligation financière liée au renouvellement des biens au-delà du terme normal de la concession.

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

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

Un amortissement industriel, calculé sur la valeur historique des biens, et étalé sur leur durée de vie. Il couvre, d'une part, l'amortissement des financements du concédant, d'autre part, celui des financements du concessionnaire ;

Une provision pour renouvellement, assise sur la différence entre la valeur de remplacement et la valeur historique des biens et constituée pour les seuls biens renouvelables avant le terme de la concession.

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

Contribution à l'équilibre : part qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges pour un niveau de tarif couvrant l'ensemble des charges des concessions. Il y a contribution à l'équilibre quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation favorable.

Calcul des éléments financiers

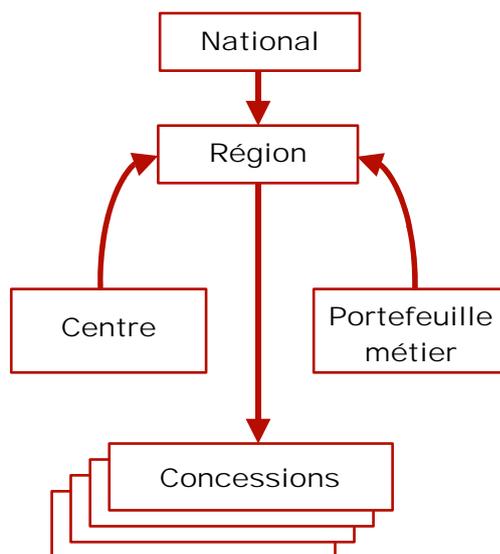
En 2007, la comptabilité du Distributeur EDF comprenait, en métropole, la comptabilité d'EDF Gaz de France Distribution et celle d'EDF Réseau Distribution.

EDF Gaz de France Distribution a réorganisé ses activités de façon à développer des compétences spécifiques exercées sur des territoires plus étendus que les centres, appelés « Portefeuilles Métiers »..

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

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

Les opérations qui intéressent l'ensemble de l'activité de distribution publique sont comptabilisées directement au plan national. La plupart des produits et charges sont donc enregistrés à une maille plus étendue que celle de la concession, ce qui nécessite les retraitements suivants :



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

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

Modalités de répartition retenues

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

[Immobilisations concédées]

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

Au 31 décembre 2007, ces données sont les suivantes :

Total des ouvrages concédés

	2007 en k€
Valeur brute comptable	519 077
Valeur nette comptable	327 595
Provisions constituées	50 606
Valeur de remplacement	702 905

Les valeurs ci-dessus prennent en compte :

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

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



Depuis 2005, le distributeur ERDF a réalisé une étude concernant les durées d'utilité et les valeurs de remplacement des ouvrages retenues en comptabilité.

Les résultats en 2007 de cette étude ont conduit d'une part, à maintenir les durées d'utilité actuelles pour la plupart des ouvrages de distribution, et d'autre part à réaliser des modifications pour les deux familles d'ouvrage suivantes :

- ♦ Les bâtiments des postes de transformation, dont la durée de vie est augmentée de 30 à 45 ans ;
- ♦ Les matériels de comptage électroniques mis en service à partir de 1995, dont la durée de vie est réduite :
 - de 30 à 20 ans, pour les matériels relatifs à la basse tension et pour les puissances inférieures à 36 kVA,
 - de 30 à 25 ans, pour les matériels relatifs à la moyenne tension et les matériels relatifs à la basse tension et pour les puissances supérieures à 36 kVA.

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

Les impacts de ces modifications comptables ont été enregistrés au 1^{er} janvier 2007. Pour la concession, ils sont pris en compte dans la rubrique « Autres produits et charges d'exploitation ».

[Flux financiers relatifs à la concession]

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

Ils se décomposent en :

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

Montants versés (en k€)

	2007	2006	variation
Redevance de concession	1 649,9	1 696,3	-2,7%
Redevance communale d'occupation du domaine public	84,8	71	19,4%
Participation Article 8-1 " travaux environnement "	847,9	743,3	14,1%

Redevance de concession

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

les frais entraînés pour l'autorité concédante, par l'exercice du pouvoir concédant.

C'est le terme R1 de cette redevance, dit de "fonctionnement".

Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, aux règlements des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé.

C'est le terme R2, dit "d'investissement" qui représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.

Montants des termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2007

	2007
R1 k€	447,97
R2 k€	1 202,02

Autres contributions financières

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

Ces contributions englobent les différentes formes de fiscalité auxquelles est soumis le concessionnaire, mais peuvent également consister en des actions financières à dimension sociale, environnementale ou culturelle.

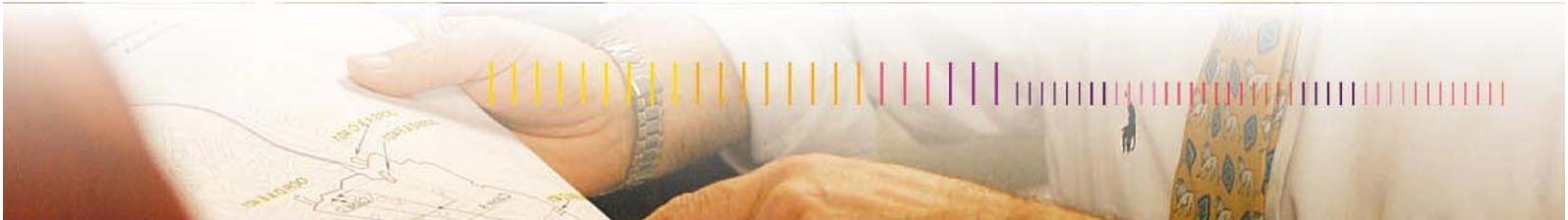
Etat de ces contributions en k€

	2007 *	2006 *
Taxe municipale reversée	5 465	8 026
Taxe départementale	3 129	4 676

* Les chiffres 2007 sont présentés à la maille de la concession, ils ne sont pas comparables à ceux de 2006 qui étaient à la maille du département.

Vos interlocuteurs à l'écoute





Vos interlocuteurs
à l'écoute

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.

EDF, pour la mission Fourniture

EDF Direction Commerce Entreprises Collectivités Locales Ouest
BP 23841 – 44338 NANTES Cedex 03

Nom / Fonction	Tél.	Fax
Jean-François Morlay Directeur du Développement Territorial	02.31.43.20.25	02.31.43.20.33

ERDF, pour la mission Réseau

ERDF Direction Territoriale Manche
76 Bis Boulevard Mendès France
BP 107 50107 CHERBOURG-OCTEVILLE Cedex

Coordonnées de vos interlocuteurs

Nom / Fonction	Tél.	Fax
Claude Laurens Directeur Territorial	02.33.20.21.22	02.33.20.53.22
Bernard Damoiseau Délégué Collectivités Locales	02.33.20.20.01	02.33.20.53.22
Erwan Kerebel Cadre Collectivités Locales	02.33.75.40.52	02.33.75.40.05
Isabelle Drouet Interlocuteur Privilégié Sud Manche	02.33.75.40.95	02.33.75.40.05
Patricia Filliatre Interlocuteur Privilégié Centre Manche	02.33.20.20.95	02.33.20.53.22
Thierry Totain Interlocuteur Privilégié Cotentin	02.33.20.20.48	02.33.20.53.22

- [[Mise à jour juridique du cahier des charges de concession](#)]
- [[Retour aux tarifs réglementés](#)]
- [[Conditions générales de vente](#)]
- [[ERDF](#)]
- [[Proximité avec les clients particuliers](#)]

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

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

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

Service concédé



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

Qualité de la desserte

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

Facturation des raccordements

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

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

En pratique, ce nouveau document :

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



[Retour aux tarifs réglementés]

La loi du 21 janvier 2008 relative aux tarifs réglementés

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

<p>CLIENTS DOMESTIQUES</p>	<p>Dans un même logement : Ils peuvent bénéficier à nouveau des tarifs réglementés s'ils ont exercé leur éligibilité. Cette « réversibilité totale » est néanmoins assortie de deux conditions : le client doit en faire la demande avant le 1er juillet 2010 et cette demande ne peut intervenir qu'au terme d'un délai de 6 mois après avoir exercé son éligibilité.</p>
	<p>S'ils déménagent : Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés pour le logement dans lequel ils emménagent, y compris quand les précédents occupants de ce logement ont exercé leur éligibilité. Cette « réversibilité en cas de déménagement » est assortie d'une seule condition : le client doit en faire la demande avant le 1er juillet 2010.</p>
	<p>S'ils emménagent dans un logement neuf (« nouveau site ») : Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés à la condition que ce logement ait été raccordé au réseau de distribution avant le 1er juillet 2010.</p>
<p>CLIENTS NON DOMESTIQUES MOINS DE 36 kVA</p>	<p>Sur un même site : Ils ne peuvent pas revenir au tarif réglementé s'ils ont déjà exercé leur éligibilité.</p>
	<p>S'ils déménagent : Ils ont les mêmes droits aux tarifs que les particuliers qui déménagent.</p>
	<p>S'ils emménagent dans un nouveau site : Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés à la condition que ce site ait été raccordé au réseau de distribution avant le 1er juillet 2010.</p>
<p>CLIENTS NON DOMESTIQUES PLUS DE 36kVA</p>	<p>S'ils occupent un site pour lequel l'éligibilité n'a jamais été exercé (ni par eux-mêmes, ni par un précédent occupant) : Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés.</p>
	<p>S'ils emménagent dans un nouveau site : Ils peuvent bénéficier des tarifs réglementés à la condition que ce site ait été raccordé au réseau de distribution avant le 1er juillet 2010.</p>

[Conditions générales de vente]

Evolution au 1er septembre 2007

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

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

Energie

Les CGV ne traitent plus de la fourniture de gaz.

Résiliation

Le client peut résilier son contrat à tout moment, après avoir informé EDF en précisant le motif.

Par ailleurs, le contrat peut être résilié pour non respect des obligations contractuelles ou en cas de changement de fournisseur d'électricité.

Facturation



Sauf si le client a opté pour la mensualisation, selon le montant des factures, il recevra une facture tous les 2 ou 6 mois. Il est possible d'opter pour le service « Relevé Confiance » (facturation basée uniquement sur la base des consommations réelles).

Les factures peuvent être réglées par prélèvement automatique, mensualisation avec prélèvement automatique, TIP, chèques, espèces ou à partir du site internet d'EDF.

En cas de défaut de paiement, EDF peut mettre en œuvre une procédure pour interrompre la fourniture puis résilier le contrat.

En cas de difficultés financières, le client peut, sous certaines conditions, bénéficier de la tarification spéciale « produit de première nécessité » ou d'une aide financière du Fonds de Solidarité Logement (FSL).

Règlement des litiges

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

Données personnelles

Sauf opposition du client, ses données personnelles peuvent être utilisées pour l'informer des offres du groupe EDF et de ses partenaires commerciaux et transmises aux filiales et partenaires commerciaux d'EDF.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sans frais à l'utilisation de ses données personnelles. Ce droit peut s'exercer auprès de l'entité gestionnaire de son contrat.

[ERDF]

Une nouvelle filiale de distribution pour le Groupe EDF

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



Pourquoi une séparation juridique du distributeur EDF ?

La séparation juridique est rendue nécessaire par la directive européenne 2003-54 qui prévoit que « lorsque le gestionnaire de réseau de distribution fait partie d'une entreprise verticalement intégrée⁵, il doit être indépendant au moins sur le plan de la forme juridique, de l'organisation et de la prise de décision, des autres activités non liées à la distribution ».

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

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



La séparation juridique ne remet en cause ni l'intégration au groupe EDF ni la coopération avec Gaz de France

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

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

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

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

⁵ Par entreprise énergétique verticalement intégrée on entend une entreprise qui couvre l'ensemble des activités, de l'amont à l'aval de la chaîne de valeur. Ainsi EDF est un groupe verticalement intégré dans la mesure où il produit, transporte, distribue et vend de l'énergie. Il est donc présent sur l'ensemble de la chaîne de valeur : de l'amont (la production) à l'aval (la commercialisation).

ERDF, une filiale de poids

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

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

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

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

Les conséquences pour la distribution publique

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

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

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



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

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

[Proximité avec les clients particuliers]

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

Un dispositif multi-canal

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



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

Les canaux automatisés (web, Serveur Téléphonique Interactif, SMS – paiement facture et transmission des index) qui offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils procurent autonomie de gestion, liberté et facilité d'accès aux offres et services d'EDF à tout moment choisi par le client ;

Le canal téléphonique qui offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller client EDF au prix d'un appel local :

- ♦ Des numéros azur disponibles pour tous nos clients
- ♦ Deux numéros dédiés et gratuits disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité et du tarif de première nécessité.

Le canal courrier – e-mail : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes clients avec une promesse d'accusé de réception rapide et d'un délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

Les canaux physiques qui se déclinent au travers d'un réseau de 185 boutiques et d'un réseau de forces de vente terrain pouvant se déplacer au domicile des clients ayant un projet (travaux, MDE...), complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (décrits ci-dessous).

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

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

Une présence physique qui s'appuie sur plusieurs réseaux de points de contact client

Le canal Boutiques

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

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

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

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

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

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

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

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

Les structures de médiation sociale



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

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

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

- recréer un dialogue
- disposer d'un relais de proximité
- prévenir des difficultés de paiement
- diffuser une information adaptée
- apporter un traitement global aux difficultés rencontrées par les habitants
- recouvrer les factures par une démarche adaptée

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



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

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

Missions et fonctionnement des Relais Services Publics (RSP) ⁶

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

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

⁶ Extraits de la circulaire interministérielle du 2 août 2006 relative à la labellisation de Relais Services Publics et de ses annexes :

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

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

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



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

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