COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ

08

Syndicat Départemental d'Energies de la Manche

Concession de distribution publique d'électricité

ERDF
ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

EDF

Sommaire

1 Editorial
- A vos côtés

2 Faits marquants
- Faits marquants de l'année 2008
- Perspectives d'évolution pour 2009

9 A l'écoute de nos clients
- Un service public, deux missions
- La fourniture aux tarifs réglementés
- L'exercice de l'éligibilité
- Synthèse des usagers de la concession
- Actions en faveur des clients démunis : le concessionnaire, un acteur engagé
- La proximité avec les clients
- Qualité des relations et des services

27 Qualité de service : une exigence au quotidien
- La qualité de l'électricité distribuée
- Critères de qualité du produit électricité

Sommaire

33 Réseau et environnement

- L'alimentation de la concession
- Le patrimoine de la concession
- Les actions en faveur de l'environnement
- Les travaux
- Montants des travaux d'investissement sur le réseau
- La sécurité des tiers

45 Rapport financier

- Éléments financiers d'exploitation
- Immobilisations concédées
- Investissements
- Flux financiers relatifs à la concession

54 Vos interlocuteurs à votre écoute

- Interlocuteurs EDF
- Interlocuteurs ERDF
- La proximité du fournisseur EDF avec ses clients
- Les accueils du distributeur ERDF

Un fascicule **"Actualité électrique"** vient compléter ce compte-rendu d'activités du concessionnaire.

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

À vos côtés...

L'année 2008 a été marquée, pour le fournisseur et le distributeur, par de nombreux événements dans un contexte d'ouverture totale des marchés de l'électricité mis en œuvre au 1er juillet 2007.

En matière de cohésion sociale, deux nouveautés importantes sont à noter. D'une part, l'augmentation du seuil d'éligibilité au Tarif Première Nécessité (TPN) qui ouvre ce droit à quelques 800 000 foyers fragiles, et d'autre part, l'introduction par le décret du 13 août 2008 de la notion de foyer fragile, applicable dès 2009. Sur un plan organisationnel, le fournisseur a confié à sa Direction Collectivités Territoriales, la responsabilité de ses relations avec le concédant pour la mission de Service Public de la fourniture d'électricité. Elle a, dans ce cadre, renforcé son dispositif de suivi de la satisfaction des collectivités locales, en enrichissant l'enquête annuelle d'une mesure de la satisfaction suite à demande, qui est plus représentative de la qualité de travail au quotidien des collaborateurs d'EDF.

Dans un environnement institutionnel désormais stabilisé suite à l'ouverture totale du marché de l'électricité en 2007, le distributeur ERDF a affiché, dès sa création au 1er janvier 2008, l'ambition de ses 37 000 salariés de moderniser la distribution et de renforcer la qualité de l'électricité et de ses services.

Malgré ses efforts, l'année 2008 a été difficile : la qualité de l'électricité est en retrait par rapport aux résultats passés.

En 2009 et pour les années à venir, le niveau des investissements du distributeur sera en forte progression, avec pour objectif majeur d'améliorer cette qualité dans la durée.

Les questions énergétiques sont chaque jour au cœur de l'actualité : plus que jamais le service public de distribution et de fourniture d'électricité au tarif réglementé doit répondre aux attentes multiples de nos concitoyens et des collectivités. C'est ce à quoi le concessionnaire consacre toute son énergie.

Le Directeur Territorial d'ERDF

Claude Laurens

Le Directeur EDF DCECL Ouest

Bruno Moras

Faits marquants de l'année 2008

Le contrat de concession organise le service public de l'électricité autour des deux missions définies par la loi du 7 décembre 2006. Le terme "concessionnaire" désigne respectivement :

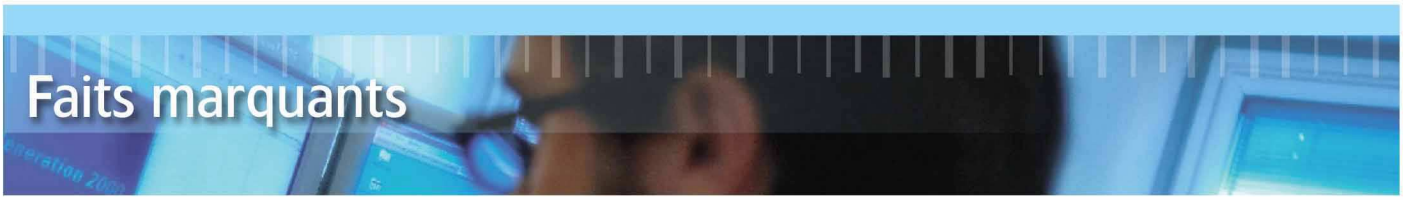
- EDF S.A. pour la mission de fourniture d'énergie électrique aux usagers bénéficiant des tarifs réglementés de vente, y compris les usagers bénéficiant de la tarification spéciale "produit de première nécessité" ;
- ERDF, gestionnaire du réseau de distribution pour la mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution.

Les faits marquants relatifs à la fourniture d'électricité

La cohésion sociale

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

2 millions de foyers en France (au lieu de 1.2 millions) vont dorénavant pouvoir bénéficier du Tarif Social en Electricité (TPN) suite à l'augmentation du seuil d'éligibilité de 460 à 620,58 euros.



13 août 2008 : le nouveau décret relatif aux impayés d'énergie et d'eau
Le nouveau décret relatif aux impayés d'énergie et d'eau s'applique maintenant à tous les fournisseurs d'énergie. Il n'y a plus de réduction de puissance durant l'instruction du dossier d'aide au Fonds Solidarité Logement pour les clients.

Le développement durable

La démarche environnementale du groupe EDF certifiée
Le 3 décembre 2008, le groupe EDF a reçu pour la troisième fois son certificat ISO 14001 qui atteste de l'engagement du groupe en faveur de l'environnement.

L'ambition sociale d'EDF

15 mai 2008 : la direction Commerce récompensée pour son engagement social
La Division Particuliers et Professionnels a obtenu, pour la deuxième fois consécutive, le label de Responsabilité Sociale des Centres de Relations Clients. Ce label, accordé par le ministère de l'Emploi, distingue les entreprises qui respectent un code de bonne conduite sociale : recrutement, accueil des salariés, suivi de carrière, intégration des personnes handicapées, qualité du dialogue social, formation et conditions de travail

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

Hiver 2007 – 2008 : Partenariat entre les Restos du Cœur et EDF, relatif à la maîtrise de la demande d'énergie.

- 95 conventions signées avec les Associations Départementales des Restos du Cœur.
- Distribution de 850 000 Lampes Basse Consommation.
- Formation à la Maîtrise de l'Energie des bénévoles des Restos du Cœur.

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

Les faits marquants relatifs au réseau de distribution

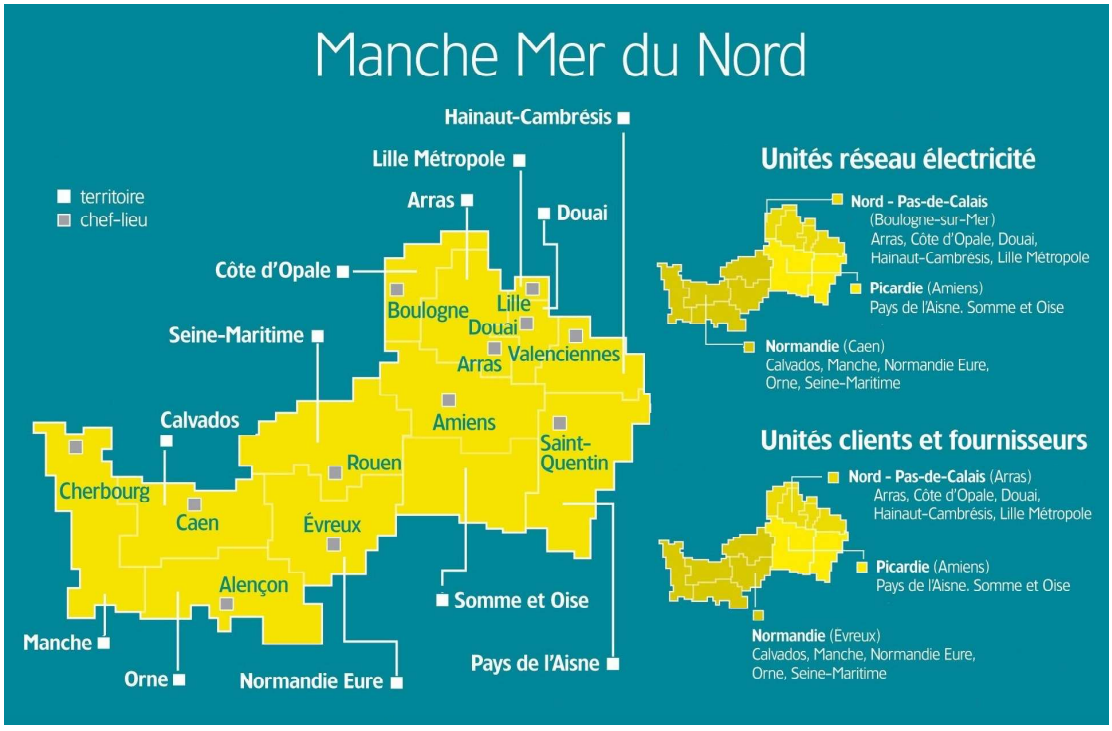
La création d'ERDF le 1er janvier 2008

Electricité Réseau Distribution France (ERDF) est une société anonyme, filiale à 100% d'EDF. Conçue sur le principe de la complémentarité aux différents niveaux, national, régional et local, l'organisation d'ERDF se compose d'une direction collégiale au niveau national et de huit directions régionales au service des clients et des élus locaux.

Organisation avec GrDF

La Direction des Opérations Manche Mer du Nord

La concession se situe au sein de la région Manche Mer du Nord qui réunit les 4 Régions administratives Haute Normandie, Basse Normandie, Picardie et Nord Pas-de-Calais, soit 6 507 communes desservies et 8,8 millions d'habitants alimentés en électricité.



Le directeur des opérations en région a sous son management des directeurs responsables d'activités pour l'ensemble de la région, des directeurs d'unités métiers et des directeurs territoriaux, soit 5 889 salariés.

Les missions des Unités réseau électricité :

- réalisation des adaptations du réseau et des postes sources,
- exploitation du réseau et des postes sources,
- accès au réseau électrique (déplacements d'ouvrages, raccordements des clients > 36 kVA, raccordements des producteurs).

Les missions des Unités clients fournisseurs (communes à ERDF et GrDF) :

- accès au réseau électrique (raccordements ≤ 36 kVA),
- raccordements du résidentiel groupé et des secteurs d'aménagement,
- relevé et mise à disposition des données,
- gestion et réalisation des prestations.

Le directeur Territorial est, sur son territoire, le représentant d'ERDF.

ERDF au rendez-vous des élus lors du Salon des Maires

Pour sa 1ère année de création, ERDF a participé au salon des maires du 25 au 27 novembre 2008 et a accueilli sur son stand de très nombreux élus.

Deux conférences ont été organisées par le distributeur sur les nouvelles modalités de raccordement, et sur les compteurs "intelligents".

ERDF en partenariat avec les collectivités locales rénove chaque année plus de cinq cents postes de distribution électrique endommagés ou taggés. Ces actions sont menées dans le cadre de chantiers d'insertion professionnelle et sociale destinés à des jeunes en difficulté. A l'occasion du Salon des Maires, une exposition de photos des travaux les plus intéressants a été présentée. Les élus ont été invités à élire la réalisation la plus réussie, avec à la clé une remise de prix pour le projet le plus créatif.

Lancement d'ERDF et Vous

Le Salon des Maires a été l'occasion pour ERDF de lancer le 1er numéro d'ERDF et Vous, la lettre d'ERDF destinée à informer les collectivités locales et les autorités concédantes sur l'actualité de la distribution d'électricité, sur les projets et activités d'ERDF ainsi que sur l'évolution du contexte juridique. La 1ère édition a été une édition nationale, les éditions suivantes seront réalisées localement pour apporter une information au plus près des territoires.

Raccordements électriques : de profonds changements

Les récentes évolutions voulues par le législateur en matière d'urbanisme apportent des changements considérables dans le domaine des raccordements au réseau de distribution d'électricité en plaçant la commune, ou l'Etablissement Public de Coopération Intercommunal compétent, au centre des processus de décision et de financement.
Ces évolutions, qui font l'objet d'un article détaillé dans le fascicule "Actualité électrique" joint au présent compte-rendu, impactent l'ensemble des acteurs intervenant dans ce domaine, communes, autorités concédantes, directions départementales de l'Equipement, prescripteurs de travaux, aménageurs... et gestionnaires de réseau. Elles doivent être accompagnées par une concertation et un dialogue les plus larges possibles entre les parties prenantes, qui seuls permettront d'accompagner ces changements et de les mettre concrètement en place dans de bonnes conditions.

Ainsi la Direction Territoriale de la Manche a abordé principalement ce sujet lors des trois réunions d'information des élus ainsi que lors de la réunion organisée à l'attention des Directeurs Techniques des communes urbaines et des autorités concédantes.

La concession du Syndicat Départemental des Energies de la Manche, fortement impactée par ces évolutions de par son caractère rural, a fait l'objet d'une attention toute particulière et d'un effort de concertation spécifique de la part d'ERDF.

Une collaboration au quotidien avec le SDEM

La Direction Territoriale d'ERDF et le Syndicat des Energies de la Manche se rencontrent régulièrement pour faire le point sur la collaboration de leurs services dans l'optique commune d'améliorer la qualité de la distribution d'électricité.
Les thèmes suivants sont abordés lors de réunions trimestrielles : mises en place des nouvelles modalités de raccordement, coordination des programmes travaux respectifs, point sur les réclamations nécessitant une concertation…
Les réunions de travail sont constructives pour les deux parties, alliant leurs compétences pour mieux agir ensemble sur le terrain, et ce, en dépit du différent qui les opposent actuellement sur l'assiette de la redevance de concession.

Ligne THT Cotentin Maine

Le fuseau de moindre impact du projet de ligne THT Cotentin Maine est désormais connu. La concertation est aussi déjà amorcée entre le Syndicat Départemental des Energies de la Manche, ERDF et RTE sur les conséquences de la construction de cet ouvrage sur la distribution de l'électricité dans le département.
Des sujets tels que l'impact de la ligne THT Cotentin Maine sur le territoire en matière d'économie locale et d'environnement ainsi que le Plan d'Accompagnement du Projet ont également été abordés.
L'ampleur du chantier mobilisera fortement les ressources pour les années à venir et nécessitera une forte coordination entre les acteurs locaux de la distribution d'électricité.

Perspectives d'évolution pour 2009

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

L'évolution des conditions générales de Vente (CGV)

Les conditions générales de vente (CGV) de l'offre "Tarif Bleu" (application du tarif réglementé de vente d'électricité) ont évolué au 1er septembre 2007 pour prendre en compte l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence depuis le 1er juillet 2007.
Une nouvelle modification de ces CGV doit intervenir pour tenir compte des évolutions de la réglementation applicable au domaine de l'énergie.
À l'été 2008, les équipes d'EDF et d'ERDF ont engagé le processus d'évolution de ces CGV. Une concertation a été engagée avec la Fédération Nationale des Collectivités

Concédantes et des Régies (FNCCR). En décembre 2008, un projet de nouvelle version des CGV a été soumis à l'avis de la FNCCR et des associations de consommateurs représentatives.
Sur la base des retours à cette consultation et sous réserve d'échanges complémentaires, l'évolution formelle des CGV est envisagée pour le premier semestre 2009.

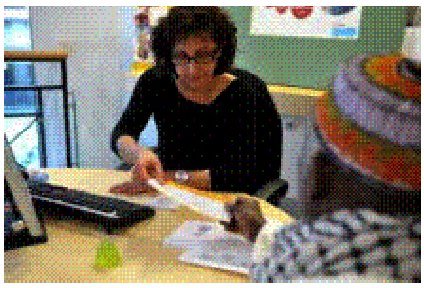
Augmentation de la dotation d'EDF aux FSL

Pour renforcer encore son engagement de solidarité auprès des clients vulnérables et contribuer à la maîtrise de l'énergie, EDF a décidé d'augmenter sa dotation annuelle aux FSL de 2 millions d'euros, dès 2009, confirmant ainsi son engagement comme premier contributeur des FSL après les collectivités locales.
En portant sa dotation annuelle aux FSL à 22 millions d'euros, EDF va permettre - dans la logique des actions mises en œuvre suite au décret du 13 août 2008 - aux collectivités locales de financer des actions de prévention de la précarité et de maîtrise de la demande énergétique dans l'habitat.
Ces actions pourront concerner la sensibilisation des acteurs sociaux et des clients aidés à la MDE, le financement de travaux de réhabilitation de logements, d'équipements électroménagers éco-efficaces ou de diagnostics thermiques, la distribution gratuite de matériels éco-efficaces comme des lampes basse consommation ou des coupe-veilles.

La mise en place de l'Accompagnement Personnalisé à la Maîtrise de l'Energie

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

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



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

TURPE 3

Le tarif d'acheminement ou Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité appliqué en 2008 était celui en vigueur depuis le 1er janvier 2006, dit "Turpe 2".

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

L'année 2008 a été marquée par le lancement par la CRE d'une consultation publique concernant le tarif suivant, dit "Turpe 3", et dont l'entrée en vigueur était initialement envisagée au 1er janvier 2009.

Cette consultation qui a été réalisée en plusieurs phases au cours de l'année 2008 a fait l'objet d'un vaste débat public réunissant toutes les parties prenantes : les acteurs du marché de l'électricité (producteurs, fournisseurs et consommateurs), les gestionnaires de réseaux, dont ERDF, ainsi que des autorités concédantes.

La CRE a transmis le 31 octobre aux ministres chargé de l'énergie et de l'économie sa proposition de nouveau Turpe, prévoyant une augmentation d'environ 10%.

Le 22 décembre, le Gouvernement a demandé à la CRE une nouvelle proposition d'évolution tenant compte notamment de « modulations horaires et saisonnières indispensables pour contribuer à une meilleure efficacité énergétique dans les consommations d'électricité ».

Le débat public s'est renforcé début 2009 suite aux tempêtes Klaus et Quinten et leurs conséquences sur les réseaux de distribution publique d'électricité.

Dans l'attente de la nouvelle proposition de tarif, les dispositions du Turpe 2 continueront de s'appliquer courant 2009 jusqu'à l'entrée en vigueur effective du prochain tarif Turpe 3.

Evolutions des investissements

En 2008, conformément aux engagements pris, les investissements d'ERDF sur le réseau de distribution sont globalement en hausse, notamment en raison du niveau élevé des demandes de raccordements, tant de la part des consommateurs que des producteurs, des dépenses de renforcement, des travaux relatifs au plan aléas climatiques et de la mise en œuvre du programme de remplacement des transformateurs contenant du PCB.

Cet effort sera maintenu et renforcé dans les années à venir. En 2009, le niveau des investissements sera en augmentation de 15 % sur le territoire national, avec pour objectif majeur d'améliorer la qualité de la fourniture qui, après avoir fait des progrès considérables, s'est sensiblement dégradée ces dernières années.

Le territoire du Syndicat Départemental des Energies de la Manche bénéficie également d'une évolution significative des travaux d'investissement d'ERDF.

Mobilisation d'ERDF pour réduire les Pertes Non Techniques (PNT)

ERDF mobilise toutes ses équipes autour d'un groupe projet "Pertes Non Techniques" pour amplifier son action et ses performances.

Les pertes sont la différence entre le volume d'énergie injecté sur le réseau et le volume facturé aux clients. Les déperditions liées à l'acheminement (effet Joule) sont les pertes techniques. Les dysfonctionnements de facturation, de comptage et les fraudes sont les pertes non techniques.

Michel Francony, président d'ERDF, a annoncé que l'entreprise consacrerait plus de 15 millions d'euro sur 3 ans 2008-2010, à la réduction des PNT [2], pour un gain escompté de l'ordre de 4 à 5 fois ce montant.

La réduction des PNT est en effet un des axes majeurs de la productivité d'ERDF. Elle permet d'améliorer durablement le chiffre d'affaires, de réduire l'achat des pertes dont le législateur a prévu qu'elles soient rachetées par le distributeur au prix du marché et de redresser la facturation des clients redevables.

2 Le volume annuel des PNT est estimé à 350 millions d'euro sur le territoire national.

Un service public, deux missions

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

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

Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution

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

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

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

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

La fourniture aux tarifs réglementés

L'évolution des Tarifs Réglementés de Vente

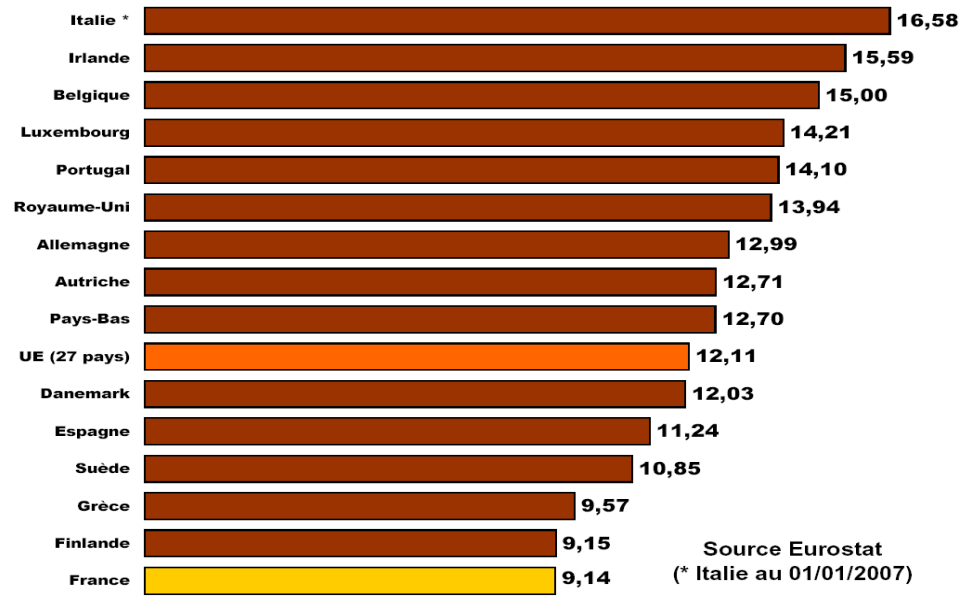
A compter du 15 août 2008, les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté de 0,22 centime d'euro TTC en moyenne par kWh pour les particuliers (tarif Bleu), soit une progression de 2 %. En moyenne, l'impact de ce mouvement pour un foyer, logeant dans un appartement ou une maison, est de 0,5 euro TTC par mois sans chauffage électrique et de 1,5 euros TTC par mois avec chauffage électrique. Ce mouvement tarifaire est conforme au contrat de service public, signé entre EDF et l'Etat en octobre 2005, qui garantit jusqu'en 2010 une augmentation des tarifs de l'électricité contenue au niveau de l'inflation pour les particuliers.

Pour les clients entreprises et collectivités locales (tarifs Jaune et Vert), la hausse moyenne est inférieure à 0,5 centime d'euro par kWh. Cette évolution s'applique aux clients d'EDF qui ont choisi, dans le cadre de l'ouverture des marchés, de conserver le tarif réglementé qui est parmi les plus bas en Europe.

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

Il est rappelé que le tarif réglementé de vente de l'électricité pour les particuliers n'a progressé que de 2 % au 15 août 2008 alors que l'inflation s'établit à 3,6 % sur les 12 mois avant août. A titre d'information, est présenté ci-dessous un comparatif des tarifs de vente de l'électricité aux clients particuliers au 1er semestre 2008 établi par Eurostat.

Prix de l'électricité des ménages européens au 1er semestre 2008 en centime d'euro HT par kWh



Clients aux tarifs réglementés, consommations et recettes

Tarif Bleu	Concession 2007	Concession 2008	Variation
Nombre de clients	177 172	179 338	1,2%
Energie vendue en kWh	1 055 411 433	1 202 568 244	13,9%
Recettes en €	90 812 300	99 801 691	9,9%
dont acheminement en €	39 707 049	44 298 893	11,6%

Tarif Jaune	Concession 2007	Concession 2008	Variation
Nombre de clients	1 154	1 187	2,9%
Energie vendue en kWh	137 291 377	146 527 317	6,7%
Recettes en €	9 932 756	10 930 174	10,0%
dont acheminement en €	4 418 148	4 728 507	7,0%

Tarif Vert	Concession 2007	Concession 2008	Variation
Nombre de clients	455	462	1,5%
Energie vendue en kWh	253 823 744	262 443 740	3,4%
Recettes en €	14 665 796	15 651 584	6,7%
dont acheminement en €	4 775 405	4 922 872	3,1%

Total tarifs réglementés	Concession 2007	Concession 2008	Variation
Nombre de clients	178 781	180 987	1,2%
Energie vendue en kWh	1 446 526 554	1 611 539 301	11,4%
Recettes en €	115 410 852	126 383 449	9,5%
dont acheminement en €	48 900 602	53 950 272	10,3%

L'exercice de l'éligibilité

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

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

- signer un contrat d'accès au réseau public de distribution (CARD) et un ou plusieurs contrats de fourniture séparés ;
- s'adresser à un fournisseur qui a lui-même signé avec le gestionnaire de réseau un contrat cadre d'accès au réseau (contrat GRD-F) et qui lui propose un contrat unique couvrant à la fois l'acheminement et la fourniture (dans ce cas le prix de la

prestation d'acheminement est identique à celui que paierait le même client avec un contrat d'acheminement séparé).

La première solution est adaptée aux utilisateurs du réseau dont les besoins de puissance sont importants (> 250 kW), comme le montre le tableau ci après. La seconde a été conçue pour répondre aux besoins du marché des professionnels, quelle que soit leur taille, et des particuliers.

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

Tarifs réglementés	Contrats des clients exerçant leur éligibilité				
	Catégorie	Tension	Comptage	Niveau de puissance	Contrat
Tarif Vert	C1	HTA	Courbe de charge	> 250 kW	C.A.R.D.
	C2				Contrat unique
	C3		Profilage	≤ 250 kW	
Tarif Jaune	C4	BT		> 36 kVA	
Tarif Bleu	C5			≤ 36 kVA	

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

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

Acheminement des clients BT exerçant leur éligibilité	2007	Concession 2008	Variation
Nombre de clients (C4-C5)	3 643	4 198	15,2%
Energie acheminée en kWh	47 009 467	53 200 502	13,2%
Recettes d'acheminement en €	1 633 286	1 851 599	13,4%

Acheminement des clients HTA exerçant leur éligibilité	2007	Concession 2008	Variation
Nombre de clients (C1-C2-C3)	40	34	-15,0%
Energie acheminée en kWh	245 939 130	244 410 698	-0,6%
Recettes d'acheminement en €	3 340 490	3 344 636	0,1%

Total de l'acheminement des clients exerçant leur éligibilité	2007	Concession 2008	Variation
Nombre de clients (C1 à C5)	3 683	4 232	14,9%
Energie acheminée en kWh	292 948 597	297 611 200	1,6%
Recettes d'acheminement en €	4 973 777	5 196 234	4,5%

La hausse du nombre de clients ayant exercé leur éligibilité, supérieure à celle de l'année précédente, reflète au niveau de la concession la tendance observée au niveau national depuis l'ouverture totale du marché le 1er juillet 2007.

L'Observatoire national des Marchés de l'électricité et du gaz publié tous les trimestres par la CRE indique en effet, qu'au 31 décembre 2008, 699 000 sites résidentiels, soit 2,3% du total des sites résidentiels, étaient en offre de marché et avaient abandonné les tarifs réglementés, alors qu'ils n'étaient que 34 000 au 31 décembre 2007.

Synthèse des usagers de la concession

Les usagers de la concession sont d'une part les clients qui soutirent de l'électricité ou consommateurs, et d'autre part les producteurs qui injectent leur production sur le réseau de distribution publique.

Les clients consommateurs de la concession

Total des clients	Concession		
	2007	2008	Variation
Nombre de clients	182 464	185 219	1,5%
Energie acheminée en kWh	1 739 475 151	1 909 150 501	9,8%
Recettes d'acheminement en €	53 874 379	59 146 507	9,8%

Total des clients raccordés en BT	Concession		
	2007	2008	Variation
Nombre de clients	181 969	184 723	1,5%
Energie acheminée en kWh	1 239 712 277	1 402 296 063	13,1%
Recettes d'acheminement en €	45 758 484	50 878 999	11,2%

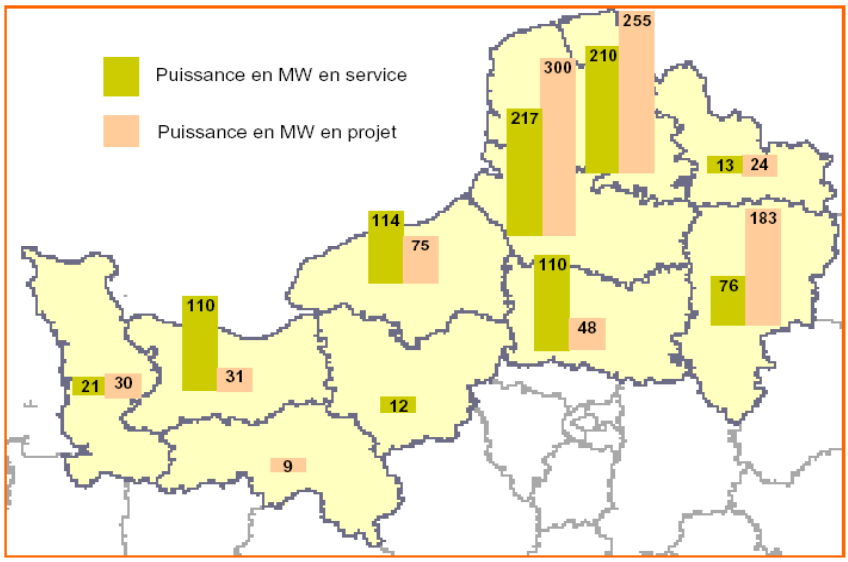
Total des clients raccordés en HTA	Concession		
	2007	2008	Variation
Nombre de clients	495	496	0,2%
Energie acheminée en kWh	499 762 874	506 854 438	1,4%
Recettes d'acheminement en €	8 115 895	8 267 508	1,9%

Les producteurs dans la région ERDF Manche Mer du Nord

Les producteurs d'électricité sont aussi des utilisateurs du réseau de distribution publique. Une des caractéristiques de la région Manche Mer du Nord est le fort développement des énergies renouvelables ; l'implantation des éoliennes représentera à l'horizon 2010, un quart des implantations françaises, près de 2 000 MW soit l'équivalent de 2 tranches de centrale nucléaire.

Producteurs raccordés au réseau de distribution publique Département Manche	Au 31 décembre 2008	
	Puissance max. délivrée à ERDF en kW	Nombre de contrats
Cogénération	ICS	ICS
Eolien	20 814	8
Hydraulique	4 402	16
Biogaz	-	0
Photovoltaïque	111	29
Dispatchable [3]	ICS	ICS
Déchets ménagers	-	0
Total département	**37 082**	**56**

Bilan de l'éolien dans la région ERDF Manche Mer du Nord situation mars 2009 – puissance en MW



1 MW = 1 Méga Watt soit 1 000 000 Watts

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

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

[3] Dispatchable = Groupes diésel qui ont un fonctionnement de production dit "à la demande" en période hiver tarifaire (du 01/11 au 01/03). Via un système d'appel de RTE, ces groupes doivent démarrer dans un délai court pour permettre de gérer certaines pointes de consommation.

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

- S'engager dans des mesures de prévention des difficultés de paiement des factures d'énergie, notamment par l'octroi de facilités de paiement aux clients subissant des difficultés passagères, par la formation et l'information des acteurs sociaux et des clients en difficultés aux bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie.
- Mettre en place une démarche d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie à l'occasion de la publication du nouveau décret "impayés" le 13 août 2008. Chaque client en difficulté se voit proposer une solution adaptée à sa situation, comprenant le maintien de l'énergie à la puissance souscrite le temps pour le client en difficulté d'entreprendre les démarches nécessaires auprès des services sociaux, des conseils et des services gratuits pour son contrat et le paiement de sa facture, et une information sur la maîtrise de l'énergie.

- Aider les clients en difficultés par l'application depuis le 1er janvier 2005 d'une tarification spéciale "produit de première nécessité" aux foyers qui en font la demande et dont les ressources mensuelles sont inférieures à 621 euros par mois, en application de la loi du 10 février 2000. A fin 2008, près de 700 000 clients d'EDF bénéficient de la Tarification de Première Nécessité (TPN).
- Participer à l'apurement des factures impayées en contribuant, avec les conseils généraux, les organismes sociaux et les associations caritatives, aux Fonds de Solidarité pour le Logement départementaux. Ces fonds prennent en charge une partie de la facture d'électricité de certains clients en fonction de leur situation. En 2008, la contribution d'EDF s'est élevée à 20 millions d'euros.

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

La solidarité

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

Toutes les communes sont confrontées aux problèmes de familles en situation précaire et s'efforcent de trouver des solutions. Le territoire de la concession n'échappe pas à cette réalité.

EDF a donc souhaité donner la parole aux travailleurs sociaux. Une enquête a été menée par téléphone en mars et avril 2008. Les résultats obtenus incitent à continuer et intensifier la coopération d'EDF avec les travailleurs sociaux. En effet, ils sont 80% à juger l'action d'EDF efficace, 88% à estimer les conseillers Solidarité impliqués ou encore 87% à avoir une image positive d'EDF.

Par ailleurs, une attention particulière est portée à l'accueil téléphonique des travailleurs sociaux qui bénéficient d'une ligne dédiée dont l'accessibilité dépasse 88 %.

Le maintien d'énergie

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

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

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

Bénéficiaires du SME	Département		
	2007	2008	Variation
En cumul du 1er janvier au 31 décembre	2 216	1 771	-20%

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

Le nouveau décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau

Il apporte les évolutions majeures suivantes :

- il concerne tous les fluides (électricité, gaz, eau),
- il instaure la notion de clients fragiles,
- il instaure le maintien de l'énergie à la puissance souscrite le temps de l'instruction du dossier par le FSL,
- il met en place une relance assouplie pour les clients fragiles et prévoit un délai de prévenance de 20 jours avant intervention,
- il donne la possibilité aux communes de participer aux conventions FSL départementales,
- il prévoit la mise en place d'un interlocuteur solidarité par département pour chaque fournisseur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau.

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

Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

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

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

Le nom de l'interlocuteur Solidarité d'EDF est indiqué dans le chapitre « Vos interlocuteurs à votre écoute » en fin de document.

Participation EDF au FSL	2007	2008	Variation
Département de la Manche	95 000	95 000	0%

A titre indicatif, il convient de noter que 1 003 clients au tarif Bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Le Tarif de Première Nécessité

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

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

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

Bénéficiaires du TPN	Concession		
	2007	2008	Variation
nombrer au 31 décembre	1 659	1 848	11%

Augmentation du seuil d'éligibilité au Tarif de Première Nécessité

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

- Ce seuil évoluera en même temps que la CMU, et tiendra donc compte de l'évolution des minima sociaux. Ce n'était pas le cas jusqu'à présent et au moment de la revalorisation annuelle de ces minima, un grand nombre de bénéficiaires perdaient mécaniquement leurs droits au tarif.
- Le seuil d'éligibilité au TPN s'élève maintenant à 7 447 € annuel, soit 620,58 € par mois pour une personne seule, contre 460 € précédemment. Cela permet potentiellement à 2 millions de foyers de bénéficier des tarifs sociaux de l'énergie, contre 1,2 millions en 2007.

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

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

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

- distribution de Lampes Basse Consommation (LBC) par les Restos du Cœur (3 LBC par foyer), avec la participation des équipes Solidarité des 8 DCPP entre janvier et avril 2008,
- formation MDE pour les bénévoles et personnes accueillies par les Restos du Cœur, en amont de la campagne d'hiver puis tout au long de l'année 2008, selon les modalités d'organisation locales.

Elle a permis une mobilisation très forte des acteurs de terrain sur l'ensemble du territoire tant du côté des Restos du Cœur que du côté d'EDF :

- 850 000 LBC distribuées - pour EDF, plus de 300 personnes ont été mobilisées pour participer à environ 400 distributions de LBC,
- 95 conventions signées avec les Associations Départementales des Restos du Cœur,
- 1 100 heures de formation à la MDE et aux aides en vigueur assurées par les équipes Solidarité d'EDF, auprès de 2 000 bénévoles et 5 000 bénéficiaires des Restos du Cœur,
- 2 250 heures de présence sur le terrain lors des distributions auprès des clients démunis,
- plus de 1 000 clients recontactés par les équipes Solidarité d'EDF.

Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

En 2008, EDF a animé sept réunions d'information à l'attention des travailleurs sociaux, et une avec les Associations de Consommateurs.

Sept autres réunions, sur le thème de la Maîtrise De l'Energie ont aussi été organisées autour de l'exposition « Eco-Gaspillo ».

En outre, en collaboration avec les Restos du Cœur, une distribution de lampes Basse Consommation a été conduite vers les familles en difficulté.

Enfin, un médiateur social rural intervient sur les territoires du Granvillais et Val de Vire. Cet emploi est rattaché à la Structure de Médiation Sociale UNIR LA VILLE, dont EDF est l'un des partenaires, et qui permet de faciliter grandement l'accès des familles en difficulté aux services publics.

L'engagement sociétal du distributeur ERDF

ERDF est fortement impliqué dans le Club d'entreprise FACE Cotentin. (Fondation Agir Contre l'Exclusion). Ce club a pour vocationde mobiliser des entreprises pour mener des actions concertées de lutte contre l'exclusion. Claude Laurens, Directeur Territorial d'ERDF assure la présidence du club à Cherbourg-Octeville.

ERDF a renouvelé son partenariat avec la fédération régionale du CHANTIER Ecole. Ainsi 10 postes de distribution publique ont été rénovés par des associations d'insertion dans le département de la Manche.

La proximité avec les clients

Un dispositif multi-canal renforcé

La proximité

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

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

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

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

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

  - des numéros de téléphone disponibles sur les factures pour tous les clients, clients, avec une accessibilité en 2008 de 84,2 % pour les clients particuliers et de 81,4 % pour les clients ;
  - trois numéros dédiés et gratuits disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de Première Nécessité en électricité et du Tarif Spécial de Solidarité gaz naturel.

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

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

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

Les nouveaux dispositifs mis au service des clients en 2008

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

EDF propose désormais à ses clients de bénéficier de la facture électronique. Ce service permet un accès rapide et permanent aux factures, une alerte e-mail à chaque nouvelle facture et un archivage garanti sur 5 ans.
Pour y accéder, il est nécessaire d'être inscrit sur "l'espace client" du site EDF destiné aux clients particuliers et d'avoir souscrit au prélèvement automatique.
Ce nouveau service réduit les utilisations de papier et d'encre et contribue à protéger l'environnement. Il est proposé depuis 2008 et plus de 20 000 clients ont d'ores et déjà choisi cette option simple et gratuite.

Le paiement par SMS pour les particuliers

Rapide, sécurisé, gratuit et sans engagement, ce nouveau service permet à tout clients n'ayant pas souscrit au prélèvement automatique de choisir le moment où son compte est débité.
Avec le paiement par SMS, EDF s'adapte aux évolutions du mode de vie des Français.

Lancement du site Internet accessible depuis un téléphone mobile

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

A l'écoute des collectivités territoriales

Les noms et coordonnées des interlocuteurs d'EDF et d'ERDF figurent dans le chapitre « Vos interlocuteurs à votre écoute » en fin de document.

La Direction des Collectivités Territoriales d'EDF

Pour l'ensemble des Collectivités Territoriales (Villes, EPCI, Conseils généraux), la Direction Collectivités Territoriales est notamment responsable de:

- la satisfaction des collectivités territoriales,
- la relation avec le concédant pour la mission de service public de la fourniture d'électricité.

La Direction Territoriale d'ERDF

Pour l'accès et le développement du réseau, la direction Territoriale d'ERDF est chargée de la relation de proximité avec les collectivités locales et autorités concédantes.

Sous la responsabilité du directeur Territorial, représentant du distributeur ERDF sur son territoire, des interlocuteurs dédiés assurent au quotidien les relations avec les représentants des collectivités territoriales.

Les accueils du distributeur

L'Accueil Raccordement Electricité

L'Accueil Raccordement Electricité assure le traitement des demandes des clients ou de leurs mandataires, pour un nouveau raccordement, une modification ou une suppression.

Il traite et qualifie les demandes, toutes catégories de clients confondues :

- le traitement direct des demandes des clients particuliers et entreprises sous contrat unique ;
- l'information des demandeurs sur le suivi de leurs affaires jusqu'à la mise en service ;
- le transfert vers l'Agence Régionale Entreprises et Producteurs des demandes des clients entreprises sous contrat CARD.

L'Accueil Acheminement

L'accueil Acheminement gère les demandes des fournisseurs d'électricité des clients particuliers et entreprises sous contrat unique.

Ces demandes concernent les mises en service, résiliations, changements de fournisseur, les relevés spéciaux… Elles sont transmises via le portail du distributeur (Système de Gestion des Echanges - SGE) et pour les affaires urgentes via une ligne téléphonique dédiée aux "fournisseurs".

L'Accueil Acheminement assure les relations avec les équipes en charge des activités techniques de gestion clientèle. Il contrôle la qualité des données destinées à être échangées avec les fournisseurs d'électricité et travaille en lien avec l'agence Régionale Entreprises et Producteurs dédiée aux clients entreprises sous contrat CARD et aux producteurs d'électricité.

Le Centre d'Appel Dépannage

Les centres d'appel dépannage d'ERDF assurent le traitement 24h/24 des appels pour le dépannage en électricité :

- ils réceptionnent les appels des clients, des pompiers ou encore de la police ;
- ils analysent les demandes, conseillent et au besoin les réorientent ;
- ils assurent le télé-dépannage et si nécessaire ils déclenchent l'intervention d'agents d'exploitation ;
- ils assurent la traçabilité des affaires dans toutes les étapes du dépannage.

www.erdfdistribution.fr

Le site internet ERDF est un véritable outil au service de tous les utilisateurs des réseaux de distribution.

Il propose de nombreuses informations et services en ligne parmi lesquels un espace dédié aux particuliers.

Différentes rubriques présentent l'ensemble des prestations du distributeur, les informations relatives aux contrats, à la facturation, aux réclamations, au comptage et à la qualité de l'alimentation électrique.

De plus il permet aux particuliers d'accéder facilement aux coordonnées de l'Accueil Raccordement Electricité et au Centre Appel Dépannage, simplement à partir du code postal ou du nom de leur commune.

Qualité des relations et des services

L'attention portée aux réclamations des clients

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

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

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

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

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

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

Traitement de premier niveau Centres de Relations Clients et de Boutiques EDF (notamment via 22 « back-office réclamations »
Instance d'appel nationale Service National Consommateurs (avec délégation de traitement aux Services Régionaux Consommateurs)
Médiation Médiateur EDF

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

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

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

La performance du distributeur pour répondre aux demandes des clients

Les principales prestations réalisées par le distributeur à la demande des fournisseurs pour les clients particuliers sont :

- la mise en service sur installation existante,

- la résiliation de contrat,
- les travaux de raccordement d'une installation au réseau.

D'autre part, ERDF porte une attention particulière aux réclamations de ses clients pour lesquelles il s'est fixé pour objectif de répondre rapidement dans un délai maximal de 30 jours.

Pour ces quatre prestations, le suivi des délais permet d'apprécier la qualité du service rendu aux utilisateurs de réseaux.

Performance d'ERDF – clients particuliers Département de la Manche	2008
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards (5 jours)	88 %
Taux de résiliation de contrat dans les délais standards (10 jours)	43 %
Délai moyen de réalisation des travaux de raccordement d'une installation au réseau (branchement simple)	30 jours
Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours	89 %

Expérimentation de confirmation de rendez-vous par SMS

Une innovation consistant à confirmer les rendez-vous clients via l'émission de SMS a été expérimentée en Normandie, où chaque année 400 000 interventions techniques sont réalisées chez les clients pour le compte des différents fournisseurs d'électricité et de gaz. 5,5% de ces interventions sont vaines du fait des clients absents au rendez-vous.

L'envoi des SMS est réalisé chaque jour sur des rendez-vous clients à J+1 ou J+2.

Une innovation "gagnant-gagnant" :

- l'entreprise réduit les déplacements vains pour client absent,
- le client est plus satisfait (possibilité de confirmation ou d'annulation du rendez-vous, demande de précision, horaires...),
- le personnel d'ERDF est plus satisfait car le rendez-vous est assuré, le code d'accès peut être donné par le client par retour de SMS.

Les résultats sur la période de septembre à décembre 2008 :

- 26 024 SMS envoyés soit 306 SMS par jour, ce qui représente 24% des interventions,
- 82% des SMS envoyés concernent des mises en service d'installation,
- en moyenne par jour 13 réponses du clients par SMS, dont 9 confirmations et 4 demandes d'informations,
- suite à ces réponses, 2 interventions vaines par jour sont évitées,
- aucune réclamation de la part de client ou de fournisseur,
- une baisse de 40% des clients absents.

Cette expérimentation pourra être généralisée en Picardie et en Nord Pas-de-Calais.

Les indicateurs de mesure de la satisfaction

La clientèle est répartie en cinq segments :

- les clients particuliers,
- les clients professionnels : artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants,
- les entreprises sous contrat unique et contrat CARD : PME, PMI, entreprises tertiaires,

- les collectivités locales,
- les producteurs.

Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques du fournisseur EDF et du distributeur ERDF dans le but d'assurer un service efficace et de qualité.

Les clients particuliers

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers Enquête EDF : fourniture aux tarifs réglementés de vente

Les actions menées par EDF en 2008 pour la satisfaction des clients particuliers ont porté leurs fruits : le taux de satisfaction, déjà élevé en 2007, a progressé de plus de 2 points.

Ces actions ont consisté à renforcer les conseils et propositions d'offres et services pour faciliter la gestion de l'énergie et du confort dans leur logement. Un autre axe de travail a visé à simplifier les démarches pour le client et à traiter en une fois leur demande.

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2007	2008
Région EDF Ouest	84%	87%

L'année 2009 permettra à EDF de poursuivre dans cette voie :

- approfondir les conseils et propositions d'offres, en s'appuyant sur une écoute attentive des besoins de ses clients et en leur proposant des offres répondant à leurs attentes. Les études tarifaires seront encore développées, notamment lors des situations d'emménagement dans un nouveau logement,
- répondre aux attentes en terme de développement durable, par des conseils en économies d'énergie et par des offres respectueuses de l'environnement,
- approfondir encore la simplification des démarches et des interlocuteurs.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers Enquête ERDF : Qualité réseau

Satisfaction des clients particuliers concernant la qualité du réseau	Indicateur synthétique
	2008
Département de la Manche	92%

Les clients professionnels

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels Enquête EDF : Fourniture aux tarifs réglementés de vente

Les actions menées en 2008 pour la satisfaction des clients professionnels ont permis d'atteindre un taux de satisfaction élevé, puisque atteignant 81 %

Là aussi, les actions conduites ont visé à renforcer les conseils et propositions d'offres et services pour faciliter la gestion de l'énergie et l'utilisation optimisée des matériels électriques. L'autre axe de travail a permis de simplifier les démarches pour le client et de traiter sa demande complètement dès le premier appel.

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2007	2008
Région EDF Ouest	79%	81%

En 2009, EDF souhaite poursuivre dans cette voie :

- Approfondir les propositions d'offres, en s'appuyant sur une écoute attentive des besoins de ses clients. Les études tarifaires seront encore développées.
- Approfondir encore la simplification des démarches et des interlocuteurs.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels Enquête ERDF : Qualité réseau

Satisfaction des clients professionnels concernant la qualité du réseau	Indicateur synthétique
	2008
Département de la Manche	87%

Les entreprises

Satisfaction des clients entreprises. Enquête EDF : Fourniture aux tarifs réglementés de vente

Satisfaction des clients entreprises concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2007	2008
Région EDF Ouest	79%	74%

Satisfaction des clients entreprise Enquête ERDF : Qualité réseau

Satisfaction des clients entreprises(*) concernant la qualité du réseau	Indicateurs synthétiques	
	2007	2008
Région ERDF Manche Mer du Nord		
Clients CARD	85%	83%
Clients C2 à C4	-	92%

La relative stabilité de la satisfaction globale est à souligner au regard du contexte économique actuel difficile qui impacte très fortement la plupart de ces clients.

L'accueil et la facturation restent les points forts d'ERDF avec un bon niveau pour la gestion des contrats.

Concernant la qualité du réseau, qui reste un axe d'amélioration prioritaire, on observe une tendance à la baisse de la satisfaction des clients sous contrat CARD depuis 2007. Les informations données par ERDF sur les coupures programmées ainsi que la qualité de la fourniture d'électricité sont les prestations les plus appréciées.

Les producteurs

51 producteurs[4] de la région Manche Mer du Nord ont répondu au questionnaire d'enquête de satisfaction d'ERDF : 88% d'entre eux se déclarent globalement satisfaits. Le niveau de satisfaction reste donc stable par rapport à 2007 (87%), proche de la moyenne nationale de 90%.

Les collectivités locales

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales Enquête EDF : fourniture aux tarifs réglementés de vente

Satisfaction des collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2007	2008
Région EDF Ouest	78%	87%

Enquête ERDF : taux de satisfaction globale des collectivités locales vis à vis du distributeur ERDF

L'enquête d'ERDF auprès des collectivités porte sur :

- la qualité de la relation de proximité,
- la qualité des prestations (travaux, dépannage, continuité de l'alimentation électrique, environnement, sécurité des tiers).

En plus de la mesure de l'appréciation des élus, cette enquête est un des moyens pour ERDF d'identifier leurs attentes spécifiques.

Pour tenir compte du nouveau contexte énergétique - ouverture totale des marchés en juillet 2007 – le questionnaire a évolué, ce qui rend difficile la comparaison avec les années précédentes.

Satisfaction des collectivités locales concernant la qualité du réseau	Indicateur synthétique
	2008
National	78%
Territoire ERDF Manche	76%

[4] puissance installée supérieure à 36 kVA.

La qualité de l'électricité distribuée

La qualité de l'électricité distribuée recouvre essentiellement deux aspects dont les critères d'appréciation sont désormais encadrés par la loi :

- la tenue de la tension,
- la continuité de la desserte.

En effet, en application de la loi du 10 février 2000, le décret et l'arrêté du 24 décembre 2007 fixent les niveaux de qualité et les prescriptions techniques en matière de qualité qui doivent être respectés par les distributeurs.

Le "décret Qualité"

En matière de tenue de tension, la plage de variation admissible a été fixée à +/- 10% de la tension nominale 230/400 Volts. D'autre part, le pourcentage de clients en dépassement de seuil doit être inférieur à 5% à la maille du département. Ces dispositions s'appliquent depuis le 28 juin 2008.

Concernant la continuité de l'alimentation, trois critères ont pour l'instant été retenus :

- le nombre d'interruptions longues (plus de 3 minutes),
- le nombre d'interruptions brèves (de 1 seconde à 3 minutes),
- la durée cumulée maximale de ces coupures,

que subit le client en une année.

Des valeurs de référence, qui dépendent de la zone géographique, ont été fixées pour les critères "Nombre d'interruptions longues" et "Nombre d'interruptions brèves" ; elles font actuellement l'objet d'une évaluation dans 13 départements pilotes.

Un client est ainsi réputé "mal alimenté" s'il dépasse la valeur de référence pour l'un au moins des trois critères, le niveau global de continuité n'étant pas respecté si, pour l'une au moins des zones, le pourcentage de clients mal alimentés dépasse 5% à la fois sur le département et sur la concession.

Qualité de service et investissements pour l'amélioration du réseau

ERDF cherche constamment à optimiser l'utilisation de ses ressources en orientant ses investissements et ses programmes de maintenance au regard de leur impact sur la qualité de l'électricité. Cependant, en 2008, au niveau national, le principal indicateur de la continuité de l'alimentation, le "critère B"[5], s'est détérioré, de manière plus ou moins forte selon les régions.

Conscient de la nécessité d'augmenter ses investissements, ERDF a proposé à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) une hausse du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (Turpe) pour la période 2009-2012 qui lui permettrait de dégager de nouvelles ressources financières.

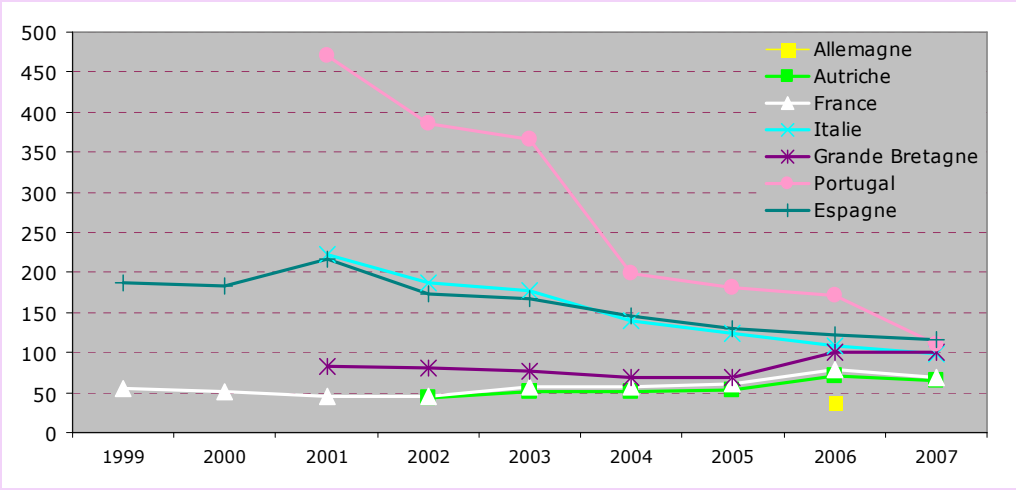
Benchmark sur la qualité de l'électricité en Europe

Le CEER - Council of European Energy Regulators – est une instance rassemblant tous les régulateurs sous l'égide de la Commission Européenne. Son rôle consiste à évaluer les différences d'application de la directive de libéralisation du marché électrique 2003/54/CE.

Ce conseil a créé début 2000 un groupe de travail chargé de collecter et étudier la qualité de l'électricité des pays membres.

Les courbes ci-dessous représentent le **temps de coupure moyen (min/client)**, toutes causes confondues présentées dans le rapport du CEER.

Nota : pour l'Allemagne, seule la valeur de 2006 est publiée.



[5] le critère B mesure le temps moyen annuel de coupure vu d'un client alimenté par le réseau basse tension.

Les incidents majeurs

L'année 2008 s'est caractérisée par plusieurs incidents majeurs sur le réseau HTA, qui ont affecté la qualité du produit sur le territoire de la concession.

Lors d'un incident sur le réseau HTA, une très grande partie des clients coupés est rapidement ré-alimentée par des manœuvres à distance, dans les 30 minutes qui suivent l'incident. Les clients qui ne peuvent être ré-alimentés par ces manœuvres subissent un temps de coupure qui correspond au temps nécessaire à la réparation du réseau.

Date	Cause	Départ HTA	Durée totale en minute	Nbre total de clients coupés	Temps moyen de coupure par client en minute
11/01	Intempéries	PERCY	525	654	92
15/01	Intempéries	CARTERET, MONTJOIE	1809	1365	175
17/01	Panne	FROMAGERIE	2021	927	88
10/03	Intempéries	FROMAGERIE, STE COLOMBE, MOON SUR ELLE, SACEY, MEAUTIS, BROUAINS, SAINT JEAN DE DAYE, BESNEVILLE, CARENTAN, SAINT SAUVEUR, SAINT PIERRE, SAINT JOSEPH, MARTINVAST, PICAUVILLE	2284	12098	297
11/03	Intempéries	LINGREVILLE, SAINTE MARIE DU MONT	1519	2996	53
10/05	Panne	SAINT PLANCHERS	867	1566	43
19/05	Panne	MARTINVAST	1147	1475	72
26/05	Panne	LA PERNELLE	583	1618	67
31/05	Panne	FROMAGERIE	868	916	49
10/06	Panne	CROIX AVRANCHIN	542	1067	143
17/06	Dommage	GER	619	1062	69
01/09	Dommage	PICAUVILLE	527	1700	20
17/10	Dommage	GIEVILLE	1264	771	70
30/10	Panne	LINGREVILLE, SAINTENY	552	2887	65
11/11	Panne	SAINT JEAN DES BAISANTS	759	1022	146
05/12	Panne	LE VAST	541	768	130

Le Plan aléas climatiques

Le plan aléas climatiques constitue l'un des axes du Contrat de service public signé avec l'Etat. Validé en 2006 par les pouvoirs publics, il dresse un diagnostic des principales fragilités du réseau face aux risques climatiques de diverses natures (vent, neige, canicule, inondation) et prévoit un programme d'actions visant à sécuriser ces réseaux en combinant restructurations, enfouissements et renforcements de lignes HTA.

Au total, 30 000 km de lignes HTA seront traités en dix ans, pour un investissement total de 2,3 milliards d'euro sur la période 2006-2016.

Les événements climatiques de fin décembre 2008 et janvier 2009 conduisent cependant à s'interroger sur les engagements pris dans le plan aléas climatiques tant sur leur niveau que sur leur financement dans un contexte où la sensibilité des populations et les usages de l'électricité se développent.

Critères de qualité du produit électricité

Clients mal alimentés

Les clients mal alimentés sont ceux dont le niveau de tension calculé dépasse les seuils fixés par décret (230V+10% : 253V ; 230V-10% : 207V)[6].

Clients dont la tension d'alimentation calculée est inférieure à la tension admissible	Réseau BT 2007	2008	Variation
Ecart entre tension calculée et tension admissible			
entre 0 et 1%	1 052	1 571	49,3%
entre 1 et 2%	734	896	22,1%
entre 2 et 3%	450	428	-4,9%
supérieur à 3%	1 063	1 181	11,1%
Nombre de clients dont la tension d'alimentation est inférieure à la tension admissible	3 299	4 076	23,6%
Nombre de clients rattachés	177 670	181 469	2,1%
% de clients dont la tension d'alimentation est inférieure à la tension admissible	1,9%	2,2%	21,0%

Le pourcentage de "clients mal alimentés" résulte d'un calcul théorique basé sur le descriptif du réseau, les consommations des clients et les puissances appelées, ces dernières étant obtenues à partir de modèles de charges. Il ne s'agit pas exclusivement de clients subissant théoriquement des chutes de tension, mais aussi de clients qui seraient susceptibles de les subir trop rapidement si la charge du réseau augmentait. Cet indicateur permet de prioriser les portions de réseau qui doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Les coupures d'électricité

Le temps moyen de coupure vu d'un client raccordé en basse tension est calculé en incluant l'ensemble des coupures, quelque soit leur origine (incident sur le réseau amont RTE, incident et travaux sur le réseau de distribution) et hors événement climatique exceptionnel.

Temps de coupure (en min.)	Temps moyen total de coupure par client par an, toutes causes confondues (critère B) 2007	2008	Variation
Concession	124	194	56,5%
Dont temps de coupure sur incident réseau de transport	0	0	-
Dont temps de coupure sur incident réseau de distribution	85	115	35,3%
Dont temps de coupure pour travaux sur réseau de distribution	38	78	105,3%

6 en 2007, réglementairement la plage de variation admissible était-10%/+6%.

La dégradation du temps moyen de coupure, qui atteint 194 minutes en 2008, est essentiellement due à l'accroissement des coupures pour travaux. L'intensification du programme d'élimination des transformateurs PCB ainsi que l'augmentation du volume de travaux sur le réseau HTA expliquent en grande partie cette évolution.
En 2008, aucune coupure d'électricité n'est due à un événement climatique exceptionnel.

La FIRE

La Force d'Intervention Rapide Electricité a été créée en 2000 suite aux tempêtes de 1999 ; elle est constituée de 16 cohortes réparties sur l'hexagone, composées chacune d'environ 150 techniciens d'ERDF. En cas d'alerte météorologique, les cohortes susceptibles d'intervenir sont mobilisées et envoyées sur place avec leurs équipements et engins d'intervention pour prêter main forte aux équipes locales.

A plusieurs reprises, cette organisation fondée sur la mobilisation des moyens d'ERDF entre les régions a fait la preuve de son efficacité.

En 2008 la région Manche Mer du Nord n'a pas subi d'aléa climatique exceptionnel, mais elle a contribué au dispositif en intervenant à deux reprises suite aux intempéries de fin d'année dans le Centre et le Sud de la France.

Les coupures sur incidents réseau

Plus de 6 coupures	Nombre de clients BT ayant subi plus de 6 coupures sur incident réseau HTA et amont	
	2007	**2008**
Concession	0	4 554

Plus de 3 heures de coupure	Nombre de clients ayant subi plus de 3 h cumulées de coupure sur incident réseau HTA et amont	
	2007	**2008**
Concession	20 234	64 878

Les principales actions pour améliorer la qualité de l'électricité

Dans le département de la Manche, conformément à ses engagements nationaux, ERDF met en œuvre quotidiennement un ensemble d'actions d'investissement, de maintenance ou d'organisation qui visent à améliorer la qualité de l'électricité :

- Restructuration et mise en souterrain de lignes HTA situées en zone boisée ou construites en fils nus : 16,3 km

- Renouvellement de lignes HTA de faible section : 12,3 km
- Pose de 34 organes de manœuvre télécommandés
- Traitement en maintenance de lignes HTA
- Programme d'élagage ciblé et planifié
- Adaptation et fiabilisation des postes sources

La maintenance des réseaux HTA

L'investissement n'est pas le seul moyen pour qu'un ouvrage garde son potentiel, les actions de maintenance peuvent donner des résultats comparables en terme de qualité à un coût bien inférieur.

Certaines de ces actions de maintenance d'une importance particulière sont ciblées, et font l'objet d'un suivi renforcé.

On peut citer, par exemple, le remplacement préventif des armements, attaches ou isolateurs sur un tronçon important de ligne.

En 2008, ces actions de maintenance ciblée représentent un coût de 3 millions d'euros sur la région Manche Mer du Nord.

L'alimentation de la concession

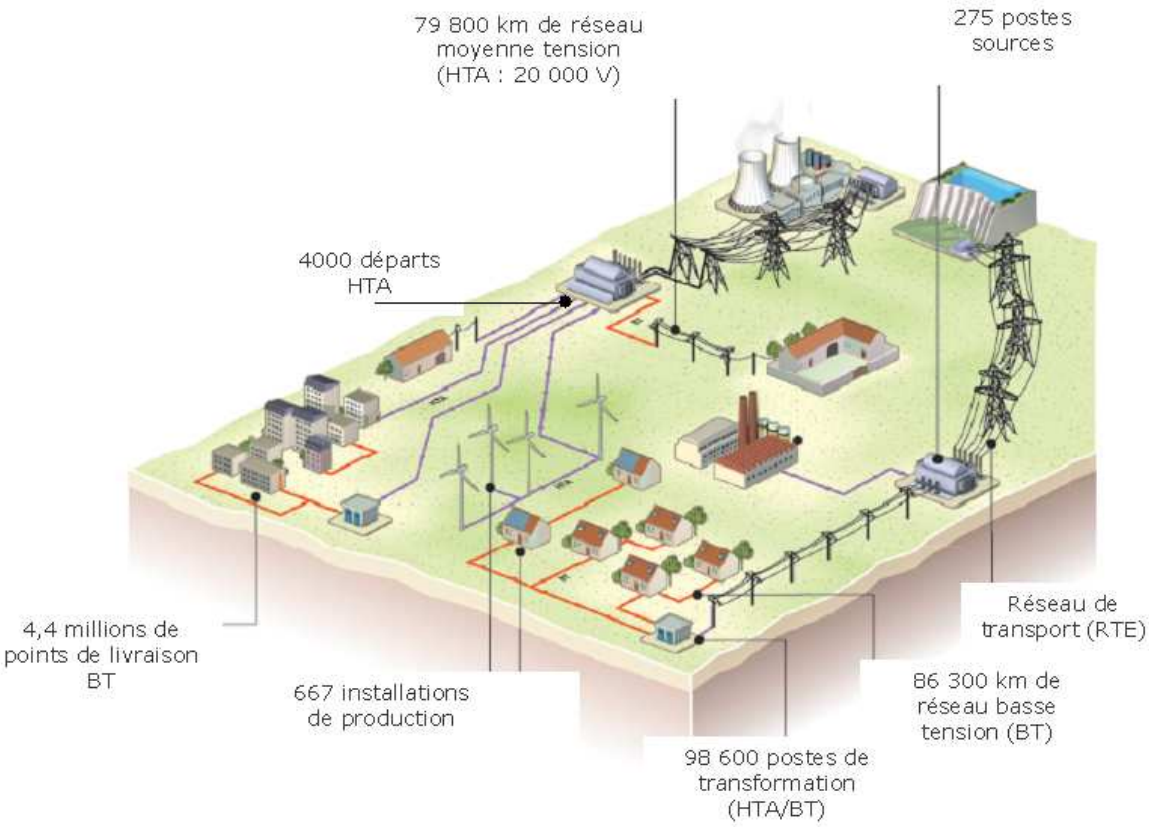
L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant. L'électricité circule instantanément depuis les lieux de production jusqu'aux consommateurs finaux en empruntant successivement les lignes à très haute tension, les postes sources, les lignes à moyenne tension, les postes de distribution publique et enfin les lignes basse tension. Depuis peu, l'accroissement des productions "décentralisées" raccordées aux réseaux de distribution moyenne et basse tension "bouscule" ce schéma classique d'alimentation électrique, qui devient de plus en plus un réseau de collecte de l'énergie provenant des éoliennes, des installations photovoltaïques, etc.

Les collectivités territoriales et leurs établissements publics de coopération sont propriétaires du réseau public de distribution à l'exception des postes sources qui appartiennent à ERDF.

ERDF, en qualité de concessionnaire est le gestionnaire de Réseau de Distribution, il exploite 95 % du réseau de distribution sur le territoire métropolitain.

Ce chapitre dresse le bilan du patrimoine de la concession et rappelle les principaux résultats et actions d'ERDF en matière d'environnement, de travaux et de sécurité.

Schéma du réseau de distribution et chiffres clés de la région Manche Mer du Nord



Le poste source

Le poste source, situé à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, 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 pour chaque concession.

Propriété d'ERDF, chacun des 2 200 postes sources en France permet de délivrer de l'électricité via le réseau de distribution auprès de **15 000 usagers** en moyenne. Les investissements qu'y consacre ERDF ont donc un impact positif important sur l'alimentation de la concession.

En 2008 ERDF a consacré aux 275 postes sources de la région Manche Mer du Nord 21,5 millions d'euros d'investissements. Ce niveau d'investissement, en progression de 3% par rapport à 2007, augmentera de plus de 15% en 2009.

Le patrimoine de la concession

Le réseau HTA

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

Réseau HTA, en mètre	Concession		
	2007	2008	Variation
Réseau souterrain	1 389 986	1 420 217	2,2%
Réseau torsadé	0	0	-
Réseau aérien nu	6 548 735	6 561 655	0,2%
Réseau total aérien	6 548 735	6 561 655	0,2%
Total Réseau HTA	**7 938 721**	**7 981 872**	**0,5%**

Le patrimoine de la concession s'est accru de 43,1 km, 17,8 % du réseau HTA est souterrain.

Le poste HTA/BT

Le poste HTA/BT assure la liaison entre le réseau HTA et BT en abaissant le niveau de tension à 230 Volts en courant monophasé et 400 Volts en courant triphasé. En rural, un poste sur poteau ou en cabine simplifiée peut alimenter un ou deux départs BT, en urbain, un poste cabine, enterré ou en immeuble alimente un à huit départs BT.

Postes HTA/BT	Concession		
	2007	2008	Variation
Nombre de postes	**10 429**	**10 339**	**-0,9%**

Le réseau BT

Réseau BT, en mètre	Concession		
	2007	2008	Variation
Réseau souterrain	1 714 952	1 793 905	4,6%
Réseau torsadé	4 616 157	4 657 145	0,9%
Réseau aérien nu	2 297 221	2 239 865	-2,5%
Réseau total aérien	6 913 378	6 897 010	-0,2%
Total Réseau BT	**8 628 330**	**8 690 915**	**0,7%**

La part du réseau souterrain se situe à 20,6 % et progresse chaque année par l'effort conjoint des travaux réalisés par ERDF et par l'autorité concédante.

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 C14-100.

Les actions en faveur de l'environnement

Les travaux d'intégration sous maîtrise d'ouvrage ERDF

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, dans le Contrat de service public, à construire en souterrain 90% des lignes moyenne tension et 65% des lignes basse tension.

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

% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT	Concession	
	2007	2008
En agglomération	100%	96,6%
Hors agglomération	68,0%	77,5%
En zone classée	100%	100%
Total	**84,0%**	**82,5%**

Améliorations esthétiques des postes

Depuis plusieurs années, ERDF à établi un programme de résorption des postes dits « cabine hautes ». En 2008, 4 postes de ce type ont été supprimés.

Suppression de postes dits "cabines hautes"

Nom de la commune	Nom du poste
Montebourg	Poste 341-02
Saint-Jean-de-Savigny	Poste 491-06
Saint-Jean-de-Daye	Poste 488-01
Pontorson Curey	Poste 410-51

Rénovation des postes de transformation

De plus, ERDF s'associe à la volonté des élus d'améliorer l'aspect esthétique des postes de transformation qui font régulièrement l'objet de dégradations. Cet engagement se concrétise à travers des conventions de partenariat avec la collectivité locale et des associations d'insertion professionnelle.
Ainsi la Direction Territoriale de la Manche a signé une convention avec la Fédération Régionale du CHANTIER école pour la rénovation de 10 postes de distribution par an dans le Département de la Manche.
Sur le territoire de la concession 6 postes ont été rénovés en 2008.

Rénovation des postes de transformation

Nom de la commune	Nom du poste
Saint Gilles	Zone d'Activités
Saint Hilaire du Harcouet	Rue des écoles
Saint Hilaire du Harcouet	Rue du Gué
Saint Hilaire Petitville	Le Bourg
Saint Pierre Eglise	Rue de Hacouville
Sourdeval	Rue de l'Etang

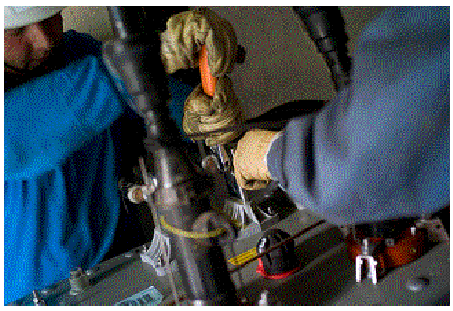
Exemple : la rénovation du poste de Saint Gilles par l'Association d'Insertion Conquérants et Bâtisseurs

Autres actions en faveur de l'environnement

Outre les engagements liés à l'intégration des ouvrages, ERDF met en œuvre un ensemble d'actions qui vise à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. Le renouvellement, en juillet 2008, de la certification de son système de management environnemental (Norme ISO 14001) concrétise cet axe fort de la politique sociétale du distributeur.

Le traitement des transformateurs contenant du PCB

Dans le département de la Manche, sur 7898 transformateurs susceptibles de contenir du PCB (datant d'avant 1987), 2449 ont fait l'objet d'un prélèvement et d'une analyse, 296 ont été identifiés comme contenant plus de 500 mg/kg, et 185 ont déjà été remplacés.



PCB

Les PCB étaient utilisés dans les transformateurs pour leur qualité ignifuge et leur caractéristique d'isolant électrique. Or, le PCB présente des risques sanitaires en raison de son caractère non biodégradable et de son accumulation dans la chaîne alimentaire en cas de dispersion.

C'est pourquoi la réglementation prévoit que tous les transformateurs au PCB pur ou contenant plus de 500 mg par kg de PCB doivent être éliminés d'ici fin 2010. Les transformateurs pollués entre 50 et 500 mg par 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.

En 2008, le programme de traitement des transformateurs contenant du PCB est considérablement monté en puissance afin de respecter cette échéance. Les volumes en jeu sont très importants, ERDF et ses sous-traitants se mobilisent quotidiennement pour faire face à ce défi.

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

La contribution d'ERDF au financement de travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante a été de :

Financement des travaux d'intégration des réseaux (Art. 8)	Contribution d'ERDF	
	2007	2008
Montant versé en € hors TVA	**847 951**	**1 143 553**

Cette participation représente une part importante des investissements d'ERDF sur le territoire de la concession. Elle témoigne de la forte volonté du distributeur d'intégrer au mieux les ouvrages dans l'environnement et de sécuriser la distribution d'électricité.

Les travaux

Travaux dans les postes sources

Les travaux réalisés dans les postes sources ont pour but de :

- 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.

D'importants chantiers ont été menés à bien dans le département de la Manche pour un investissement global de l'ordre de 250 000 d'euros. Les principaux travaux réalisés en 2008 sur le territoire de la concession sont les suivants :

- Remplacement de matériel dans le poste source de La Haye du Puits.
- Création du poste source Le Guislain pour l'amélioration de la qualité du produit.
- Développement des réseaux et raccordements de nouveaux producteurs dans le poste source de Valcanville.
- Remplacement de matériel, développement des réseaux et raccordement de nouveau producteurs dans le poste sources de Villedieu-les-Poëles.

Travaux sur le réseau HTA

Conformément à ses engagements nationaux, ERDF continue à accroître ses investissements sur le réseau HTA en les priorisant au regard de leur impact sur l'amélioration de la qualité de l'électricité.

Les principaux travaux réalisés en 2008 sur le territoire de la concession sont les suivants :

- Dépose de 5000 m de réseau de faible section sur le départ Créances de la Haye du Puits.
- Dépose de 5400 m de ligne en fils nus en bord de mer sur le départ Siouville du poste Tolmer.
- Dépose de 7400 m de réseau d'ossature sur le départ Rauville du poste la Haye du Puits.
- Dépose de 2900 m de lignes de section 20 mm² cu en ossature sur le départ Cérences du poste Yquelon.
- Dépose de 1850 m de réseau de section 37,7 mm² sur le départ Régneville du poste Coutances.
- Dépose de 1650 m de lignes en fils nus en zone boisée sur le départ Carneville du poste Tourville.
- Dépose de 4450 m de réseau de section 29² mm² cu sur le départ Sacey du Boucey.

Longueurs d'ouvrages HTA mis en service, en mètre	Concession	
	2007	2008
Souterrain	14 754	57 262
Torsadé	0	0
Aérien nu	3 127	4 482
Total	**17 881**	**61 744**
Dont pour information		
Extension	5 439	22 474
Renouvellement	5 323	9 067
Renforcement	7 119	30 203

Travaux sur le réseau BT

Les principaux travaux de renforcement réalisés sur le réseau BT sont les suivants :

- Barneville-Carteret, Rue Hauvet : 190m
- Bouillon-Jullouville, Lot sapinière : création départ et 270m
- Bouillon Jullouville, Les Dunes : création poste et 300 m
- St Hilaire du Harcouet, Le gué : souterrain 300m
- Carentan, Rue des Brebis : création poste et 120m
- Parigny, La Rimbourgère : création poste et 720m
- Pontorson, Route de Brée : création d'un départ et 365m
- Barneville-Carteret, Manoir et Essarts : 360m
- Condé sur Vire, Les Fontaines : création poste et 15m
- Condé sur Vire, Moulin de Vire : création poste et 70m

- Condé sur Vire, Les Hayes : création poste et 200m
- Condé Sur Vire, La Causcannière : 150m
- Pont-Hébert, Le Vignot : 100 m
- Saint-Amand, L'Auvrière : création poste et 100m
- Saint-Georges, Route de Pont-Hébert : 390m
- Saint-Martin d'Audouville, La Cavée : 290m
- Saint-Pair-Sur-Mer, La Faisanderie : création poste et 245m
- Condé-Sur-Vire, Le Monthurel : création poste et 50m
- Bréhal, La Boucannerie : 445m
- Pontorson, Harmonerie Curey :création poste et 400m.

Les principaux travaux de renouvellement réalisés sur le réseau BT sont les suivants :

- Curey, Le Bourg : poste et 60m
- Orval, Le Manoir : souterrain 560m
- Roncey, Rue des Ecoles 80m
- Saint Jean de Daye, Le Bourg : poste et 50m
- Ferrière, Le Moulin : 330m
- Saint-Aubin du Perron, La bédelière : 360m
- Chef-du-Pont, Le Moulin : poste et 35m
- Montebourg, Grand Clos : 140m
- Monpinchon, Le Bourg : poste et 12m
- Muneville-Bingard, Le Grisy : 470m
- Saint-Jean-de-Savigny, Le Boulay : poste et 80m
- Surtainville, Rue des Fieffes, poste
- Le-Val-Saint-Père, La Croix Verte, 30m
- Chevry, La Nicollerie de Bas : 235m
- Chevry, La Vatinière : 540m
- Le Mesnil-Opac, La Bouessais : 550m
- Senoville, L'Eglise : poste et 100m
- Chérencé-Le-Roussel, Le Bourg : poste et 20m
- Saint-Sauveur-de-Pierrepont, Les Vautiers : 465m
- Marchesieux, La Tapinière : 295m
- Gathemo, La Goulaiserie : 845m
- Coulouvray-Boibenâtre, Le Bourg : 260m
- Bieville, Le Viverot : 120m
- Blosville, La Rue : 95m
- Senoville, La Sauvagerie : 480m
- Gouville, Les Pièces : poste.

L'ensemble des travaux BT réalisés sur le territoire du Syndicat Départemental des Energies de la Manche se caractérise de la façon suivante :

Longueurs d'ouvrages BT mis en service en mètre	**Concession**	
	2007	**2008**
Souterrain	29 120	19 957
Torsadé	4 955	10 620
Aérien nu	258	2
Total	**34 333**	**30 579**
Dont pour information		
Extension	22 445	12 417
Renouvellement	8 977	12 521
Renforcement	2 357	5 774

Branchements et dérivations réalisés

Nombre de branchements basse tension (puissance ≤ 36kVA)	Concession 2008
Neufs	3 084
Modifiés	249
Supprimés	2 019

Raccordement des producteurs

La production décentralisée connaît un véritable essor qui se traduit par un nombre de raccordements en forte hausse pour 2008, cette tendance devrait s'accentuer dans les années à venir.

Nombre de raccordements de producteurs réalisés	En Région administrative Basse-Normandie 2007	2008
Eolien	ICS	6
Photovoltaïque	7	20
Autres(*)	0	ICS
Total	**ICS**	**ICS**
	puissance installée en kW	
	2007	**2008**
Eolien	ICS	37 254
Photovoltaïque	126	294
Autres(*)	ICS	ICS
Total	**ICS**	**ICS**

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

Coordination et programmation

A travers sa présence auprès des acteurs territoriaux, ERDF cherche à connaître le plus en amont possible les projets des collectivités en matière de travaux de voirie afin de mieux assurer la coordination et la programmation des chantiers.

ERDF participe aux réunions annuelles de programmation de travaux organisées par les collectivités. Quand des projets d'envergure à l'initiative d'ERDF se présentent, des rencontres spécifiques et a minima annuelles sont organisées.

Prévisions de travaux

ERDF poursuivra en 2009 ses efforts en faveur de la qualité de l'électricité distribuée à travers un programme de travaux ambitieux.

Postes sources

Dans la continuité des programmes engagés, de nouveaux investissements sont prévus en 2009, notamment dans le poste source de Beauchamps où est prévu le développement des réseaux et les raccordements de nouveaux producteurs.

Réseau HTA

Les principaux travaux prévus sur le réseau HTA dans la Manche sont les suivants :

- Dépose de 5400 m de réseaux en fils nus en bord de mer sur le départ Siouville du poste Tolmer.
- Dépose de 4450 m de réseau en bord de mer sur le départ La Pernelle du poste Valcanville.
- Dédoublement du départ Rouffigny de Villedieu par pose de 6200 m de câble.
- Renouvellement de 2800 m de ligne de faible section sur le départ Sacey du poste Boucey (deuxième tranche).
- Renouvellement de 2500 m de lignes de faible section sur le départ Champrepus du poste Villedieu
- Nouveau départ du poste Avranches pour dédoubler le départ Carolles avec pose de 9000 m de câble.
- Nouveau départ de 5400 m du poste Yquelon pour dédoubler le départ Jullouville.
- Renouvellement de 4100 m du départ Gendarmerie du poste Avranches.
- Renouvellement de 5000 m du départ Carolles du poste Avranches.
- Renouvellement de 6200 m du départ Jullouville du poste Yquelon.
- Renouvellement de 7500 m du départ Rauville du poste La Haye du Puits.
- Pose de 54 OMT (programme 2009/2010).

Réseau BT de la concession

Les principaux travaux de renforcement prévus sur le réseau BT sont les suivants :

- Bréhal, Le Clos des Granges : création poste et 10m
- Condé-Sur-Vire, Les Roches du Ham : création poste et 10m
- Condé-Sur Vire, La Houtière : 520m
- Pont-Hébert, La Goutelle : 180m
- Agon-Coutainville, Le Moulin d'Agon : 510m
- Jullouville, Les Perrières Loups : 450m
- Carolles, Le Bourg : 370m
- Saint-Pair-sur-Mer, La Corniche : 200m
- Carolles, La Landes : 350m
- Saint-Hilaire-du-Harcouet, HLM bât 1 : création poste et 40m
- Saint-Pierre-de-Coutances, Mesnil-Saint-Jean : 400m
- Villedieu-Les-Poëles, Cité Napoléon : création poste et 140m
- Bréhal, Village Butôt : création poste et 60m
- Carolles, La Mazurerie : 380m
- Jullouville, Chemin Blot : 280m
- Marcey-Les-Grèves, Le Pavé : 160m
- Saint-Hilaire-Petitville, Chemin des Bogons : 400m

Les principaux travaux de renouvellement prévus sur le réseau BT sont les suivants :

- Montpinchon, La Motinière : 330m
- Montpinchon, Le castel : 390m
- Notre-dame-de-Cenilly, Carrefour Guillon : poste et 100m
- Sainte-Marie-du-Mont, La Redoute : 260m
- Buais, La Clémentière : 120m
- Buais, La Jamondière, poste et 140m
- Barneville-Carteret, Hameau des Landes : 65m
- Villedieu-les-Poëles, Les quais : poste et 90m
- Raids, Le Bourg : 800m
- Blosville, Les Forges : 150m
- Nehou, La Poste : 85m
- Baudreville, Le Tronquet : 310m
- Carolles, La Plage : 320m
- Montebourg, Rue du Tripot : 930m
- Tocqueville, La Valette : 390m
- Buais, La Bellangerie : poste et 120m
- Buais, Le Champ long : poste et 150m
- Siouville-Hague, Rue Lecoutour : poste
- Marchesieux, Le Boscq : 135m
- Auvers, Cetelets : 370m
- Periers, Route de Coutances : 320m
- Helleville, Le Damet : 250m

- Surtainville, La Mielle Gites : poste et 40m
- Tourville-sur-Sienne, La Sironnerie : 300m
- Etienville, L'Ancien Presbytère : 220m
- Bréhal, Lot La Bucaille : 95m
- Villedieu-les-Poëles, Les Costils : 150m
- Tessy-Sur-Vire, La poemellière : 100m
- Montanel, La Hamelinais : 310m.

Montant des travaux d'investissement sur le réseau

Le montant des investissements financés par ERDF sur les réseaux de la concession est réparti en fonction de leur objectif principal. Les rubriques présentées ci-dessous donnent une vision plus claire de ces investissements :

- développement et raccordement : investissements liés aux raccordements des consommateurs et des producteurs, aux déplacements d'ouvrage, à l'achat de transformateurs, branchements et matériels de comptage,
- renforcement des réseaux : investissements liés à la qualité de la tension,
- sécurité et environnement : investissements essentiellement liés à la participation d'ERDF aux travaux de l'autorité concédante (art.8) et au programme PCB,
- qualité de la desserte : investissements liés à l'amélioration de la continuité de l'alimentation, dont les actions du plan aléas climatiques.

A titre indicatif, les dépenses liés aux travaux dans les postes sources, hors concession mais faisant partie du réseau public de distribution, sont également présentées dans le tableau, car sont essentielles en terme d'alimentation électrique (un poste source alimente en moyenne 15 000 clients).

Travaux d'investissement Concession	**2007**	Valeur en k€ **2008**	**Variation**
Développement des réseaux et raccordements	4 529	6 230	+38%
dont raccordements producteurs	53	780	ns
dont déplacements d'ouvrages	1 065	1 575	+48%
Renforcement des réseaux	570	657	+15%
Sécurité et Environnement	945	1 964	+108%
dont Article 8	848	1 144	+35%
Qualité de la desserte	3 490	3 178	-9%
dont Plan Aléas Climatiques	1 461	1 333	-9%
Total sur le réseau concédé	**9 533**	**12 030**	**+26%**
Travaux dans les postes sources	235	217	-8%
Total sur le réseau public de distribution	**9 768**	**12 246**	**+25%**

D'autres investissements d'ERDF sont indispensables pour assurer sa mission de développement et d'exploitation des réseaux : cartographie, achat d'engins, matériels…. Une vue globale de l'ensemble de ces dépenses est présentée dans le chapitre "Rapport financier".

La sécurité des tiers

Travailler ou se mouvoir à proximité des réseaux électriques, c'est s'exposer aux dangers de l'électrisation ou de l'électrocution.
L'un des axes prioritaires de la politique sociétale d'ERDF est de poursuivre et intensifier la prévention des accidents.

Campagne de prévention "Prudence sous les lignes"

ERDF et RTE (Réseau de Transport d'Électricité) renouvellent leurs conseils de prudence à proximité des lignes électriques et s'associent pour une campagne de sensibilisation et de prévention.

Cette campagne est axée :

- sur le comportement du public face au risque électrique,
- sur les quatre populations recensées comme étant celles qui sont susceptibles d'être les plus exposées (salariés du BTP, agriculteurs, pécheurs, pratiquants de certaines activités de loisirs).

Des dépliants et des affiches spécifiques sont mis à disposition de chaque population concernée qui rappellent les précautions simples à prendre à proximité des lignes électriques.

Cette campagne est relayée par ERDF et RTE auprès :

- du grand public,
- des fédérations et associations (Fédération du BTP, de pêche, Chambre d'Agriculture…),
- des professionnels du tourisme (campings…),
- des collectivités locales.

Sensibilisation aux risques électriques

La Direction Territoriale a poursuivi ses réunions de sensibilisation aux risques électriques et aux dommages aux ouvrages auprès des entreprises de travaux publics, des maîtres d'ouvrage et des prescripteurs de travaux.

Ces rencontres ont permis d'échanger autour de la réglementation en matière de travaux et des bonnes pratiques à mettre en œuvre mais aussi des difficultés à gérer un espace public de plus en plus encombré.

Éléments financiers d'exploitation

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

Comme les années précédentes, sont communiqués les éléments financiers d'exploitation correspondant à l'utilisation du réseau public d'électricité[7].

ERDF tient une comptabilité nationale [8] qui ne permet pas de connaître directement les produits et les charges à la maille d'une concession. Ces éléments doivent donc être reconstitués à l'aide :

• Des données comptables enregistrées à une maille locale correspondant à l'organisation territoriale d'ERDF.

La maille locale a longtemps été uniquement le Centre EDF Gaz de France Distribution exerçant l'intégralité des activités du distributeur dans les limites de son territoire.
Depuis 2005, la maille utilisée pour établir les éléments financiers d'exploitation de l'activité d'acheminement est un territoire plus vaste qui correspond à un

7 Depuis le 1er janvier 2008, la mission de développement et d'exploitation du réseau de distribution publique est confiée à ERDF.

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

regroupement de dix à quinze ex-Centres ayant mis en commun des ressources et des compétences au sein d'une Direction des Opérations Régionale [9].

• Des données comptables enregistrées à la maille nationale

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

• Des données extra-comptables directement enregistrées à la maille de la concession ou de la commune

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

• Des données issues des comptes dissociés nationaux d'EDF au titre de la distribution d'électricité dans les zones non interconnectées au réseau national (ZNI) [10].

Le tarif d'acheminement, arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est identique sur tout le territoire français (principe de péréquation)[11].

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

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

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

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

Ces éléments financiers n'ont de sens que pour des concessions qui atteignent une dimension significative – soit environ 15 000 habitants.

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

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

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

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

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

Éléments financiers de la concession - Acheminement d'énergie :

Produits en k€	2008	% du total des produits
Production de biens	10	0,0%
Production de Services	64 248	86,6%
Recettes d'acheminement	59 804	80,6%
dont clients exerçant leur éligibilité, en contrat CARD	3 220	4,3%
dont clients exerçant leur éligibilité, en contrat unique	1 864	2,5%
dont clients au tarif Vert	4 961	6,7%
dont clients au tarif Jaune	4 701	6,3%
dont clients au tarif Bleu	44 344	59,8%
dont autres	714	1,0%
Tickets et Interventions clientèle	2 493	3,4%
Autres Services	1 951	2,6%
Chiffre d'affaires net	64 258	86,7%
Autres produits	9 899	13,3%
Contribution d'équilibre	0	0,0%
Total des produits	**74 157**	**100,0%**

Charges en k€	Eléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2008	% du total des Charges
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	37 235	50,2%
Accès réseau amont	15 739	21,2%
Redevance de concession	2 015	2,7%
Autres consommations externes	19 480	26,3%
Impôts Taxes et versements assimilés	2 777	3,7%
Contribution au Facé	1 017	1,4%
Autres impôts et taxes	1 760	2,4%
Charges de personnel	11 806	15,9%
Dotations d'exploitation	18 057	24,3%
Dotation aux amortissements DP	9 966	13,4%
Dotation aux provisions DP	3 670	4,9%
Autres dotations d'exploitation	4 420	6,0%
Autres charges	1 261	1,7%
Contribution à l'équilibre	1 392	1,9%
Total des charges	**72 527**	**97,8%**

Résultat financier en k€	Eléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2008	% du total des produits
Total des produits – Total des charges	**1 630**	**2,2%**
Résultat sans prise en compte des contributions d'équilibre ou à l'équilibre	3 022	**4,1%**

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

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

Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

• **Production de biens :** Ce montant correspond à la vente de produits résiduels.

• **Production de services :** Ce montant est constitué principalement des recettes suivantes :

- Recettes d'acheminement : il s'agit :

- **des recettes d'acheminement proprement dites :** clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,

- **d'autres recettes** telles que la variation de la valorisation de l'acheminement en compteur, livré mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables.

- Tickets et interventions clientèle : ce sont les recettes des raccordements de clients facturés au forfait et hors forfait, ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension.

- Autres services : il s'agit de travaux et prestations de services pour les tiers (y compris Groupe EDF, et GrDF).

• **Chiffre d'affaires net :** il représente la somme des recettes du distributeur (postes production de biens et production de services),

• **Autres produits :** ils comportent principalement la production immobilisée et les reprises sur provisions.

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

Charges

Elles comprennent les principaux éléments suivants :

• **Les consommations de l'exercice en provenance de tiers :** il s'agit des achats externes d'ERDF, dont les deux éléments suivants :

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

- Redevance de concession : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2008.

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

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

- Autres impôts et taxes : il s'agit des taxes foncières et professionnelles, hors impôt sur les bénéfices.

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

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

On distingue des autres dotations, les dotations aux amortissements et les dotations aux provisions pour les biens de distribution publique :

- Dotations aux amortissements DP : cette charge correspond à un amortissement industriel calculé sur la valeur historique des biens, et étalé sur leur durée de vie comptable. Il couvre, d'une part, l'amortissement des financements du concédant, d'autre part celui des financements du concessionnaire ;

- Dotations aux provisions DP : cette charge correspond à la provision pour renouvellement, assise sur la différence entre la valeur de remplacement et la valeur historique des biens et constituée pour les seuls biens renouvelables avant le terme de la concession.

Ces dotations sont comptabilisées conformément aux dispositions contractuelles du cahier des charges de concession, qui prévoit les droits et obligations suivants :

- l'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concédant,
- la provision pour renouvellement,
- le financement du concessionnaire non amorti, comptabilisé en valeur historique (les contrats prévoient que ce financement fait l'objet d'une réévaluation en cas de fin de concession).

• **Autres charges :** il s'agit d'autres charges d'exploitation courantes, de type amendes et pénalités, valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut,…

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

Calcul des éléments financiers

Comme indiqué précédemment, la plupart des produits et charges sont enregistrés à une maille plus étendue que celle de la concession, ce qui nécessite les retraitements suivants :

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

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

Principales modalités de répartition retenues

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

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

Immobilisations concédées

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

Au 31 décembre 2008, ces données sont les suivantes :

Total des ouvrages en concession	Valeurs en k€
	2008
Valeur brute	538 814
Valeur nette comptable	334 901
Provisions constituées	52 600
Valeur de remplacement	767 317

Les valeurs ci-dessus prennent en compte :

- Les ouvrages localisés, rattachés à leur commune de localisation, pour la valeur inscrite dans la comptabilité. Ce sont les réseaux HTA et BT et les postes de distribution publique.
- Les branchements, comptages et colonnes montantes, gérés en masse financière, mais qui sont répartis dans les systèmes d'information au prorata du nombre de clients ou du nombre d'immeubles en accord avec les commissaires aux comptes.
- Les transformateurs HTA/BT, qui sont enregistrés en masse financière dans la comptabilité, à un périmètre correspondant au territoire des anciens centres EDF Gaz de France Distribution, désormais dénommés "Direction Territoriale" depuis la création d'ERDF le 1er janvier 2008. La part affectée à la concession est calculée au prorata du nombre de clients.

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

Utilisation des provisions pour renouvellement

ERDF a une obligation de renouveler les ouvrages lorsque cela est nécessaire. Ni l'existence de la provision pour renouvellement, qui s'appuie sur une durée de vie et une valeur de remplacement statistiques, ni l'amortissement industriel, n'obligent le distributeur à renouveler l'ouvrage à une date et une valeur définies.

Les investissements sur le réseau sont en effet déterminés par toute une série de facteurs : la nécessité de raccorder de nouveaux utilisateurs, l'évolution des besoins qui conduit à des renforcements, la réponse aux contraintes réglementaires (exemple : PCB), la sécurité des ouvrages électriques et la politique d'amélioration de la qualité d'alimentation. Avec les ressources dont il dispose chaque année pour investir, ERDF fait les meilleurs choix possibles.

Investissements

Les investissements d'ERDF se répartissent de la façon suivante :

Concession	Valeurs en k€ 2007	2008
Travaux sur le réseau concédé	9 533	12 030
Travaux dans les postes sources	235	217
Autres investissements	164	431
Total	**9 932**	**12 677**

Les investissements totaux du distributeur ERDF sur le territoire du SDEM ont augmenté de 28% par rapport à 2007.

La rubrique "Autres investissements" représente les dépenses également liées à la mission de développement et d'exploitation des réseaux : modernisation de la

cartographie des réseaux, achats d'engins (camions nacelles par ex.), achats de matériels.

Flux financiers relatifs à la concession

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

Ils se décomposent en :

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

Flux financiers de la concession	Montants versés en € 2007	2008	Variation
Redevance de concession	1 649 987	2 015 233	22,1%
Redevance communale d'occupation du domaine public	84 800	78 121	-8,5%
Participation Article 8-1 " travaux environnement "	847 951	1 143 553	34,9%

Redevance de concession

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

- les frais entraînés, pour l'autorité concédante, par l'exercice du pouvoir concédant.
  C'est le terme R1 de cette redevance, dit de "fonctionnement".
  Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, aux règlements des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

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

Termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2008	Montants en € 2007	2008	Variation
R1	447 967	459 112	2,5%
R2	1 202 020	1 556 121	29,5%

Autres contributions financières

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

Etat de ces contributions

Reversement des taxes collectées	Valeurs en € 2007	2008	Variation
Taxe municipale	5 465 000	5 746 733	+ 5,1%
Taxe départementale	3 129 000	3 263 723	+ 4,3%

Ces montants correspondent aux sommes effectivement collectées du 4ième trimestre de l'année N-1 au 3ième trimestre de l'année N.

Les interlocuteurs EDF

Direction Collectivités Territoriales Ouest
BP 61 - 14202 HEROUVILLE SAINT CLAIR CEDEX

Nom / Fonction	Tél.	Mél
Jean-François MORLAY Référent Concessions	02 31 46 97 51	jean-francois.morlay@edf.fr

L'interlocuteur Solidarité d'EDF

Nom / Fonction	Tél.	Mél
Anouk Bates	02 33 23 09 10	anouk.bates@edf.fr

ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Les interlocuteurs ERDF

Direction Territoriale Manche
76 bis, Boulevard Mendès France - BP 707 - 50107 CHERBOURG

Nom / Fonction	Tél.	Mél
Claude LAURENS Directeur Territorial	02 33 20 21 51	claude.laurens@erdf-grdf.fr
Bernard DAMOISEAU Délégué Collectivités locales	02 33 20 20 01	bernard.damoiseau@erdf-grdf.fr
Erwan KEREBEL Attaché Collectivités Locales	02 33 75 40 52	erwan.kerebel@erdf-grdf.fr
Thierry TOTAIN IP Cotentin	02 33 20 21 48	thierry.totain@erdf-grdf.fr
Patricia FILLIATRE IP Centre Manche	02 33 20 20 95	patricia.filliatre@erdf-grdf.fr
Isabelle DROUET IP Sud Manche	02 33 20 20 01	isabelle.drouet@erdf-grdf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée par plusieurs services d'EDF en région Manche Mer du Nord, en fonction de la clientèle concernée :

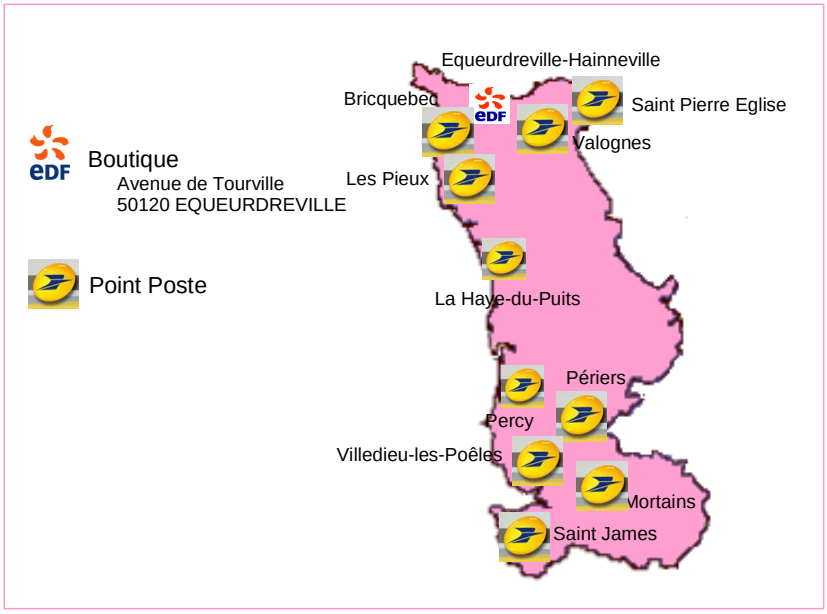
- **La Direction Commerciale Particuliers et Professionnels (DCPP)** assure la relation contractuelle avec les clients particuliers et les clients professionnels (artisans et commerçants, facturés au Tarif Bleu).
  Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies, dont la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN).

Numéros de téléphone spécifiques

	Pour qui ?	Pour quoi ?
0 810 020 333 PRIX D'UN APPEL LOCAL	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 PRIX D'UN APPEL LOCAL	Les clients démunis	Information, orientation
0 810 333 776 PRIX D'UN APPEL LOCAL	Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
39 29 PRIX D'UN APPEL LOCAL	Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux dans l'habitat
0 810 810 111 PRIX D'UN APPEL LOCAL	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis

- **La Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales (DCECL)** assure la relation avec les entreprises (facturées aux tarifs Jaune et Vert), les collectivités territoriales et les bailleurs sociaux.

Les boutiques et les points La Poste



Les accueils du distributeur ERDF

L'Accueil Raccordement Electricité peut être contacté au

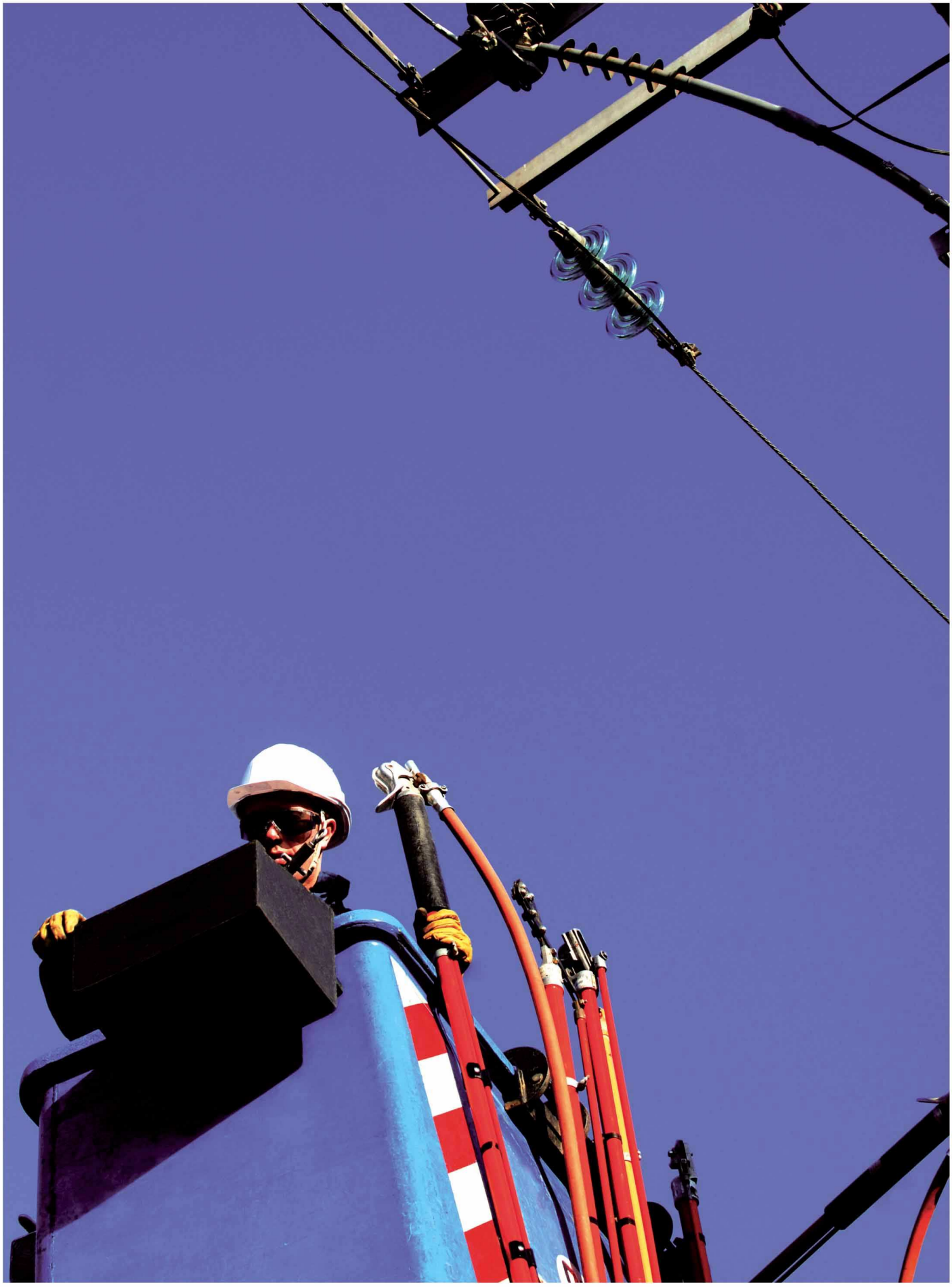
N°Azur 0 810 89 77 43

Le numéro du Centre d'Appel Dépannage est le

N°Azur 0 810 333 050

Création et réalisation : Temps Réel

Crédits photo : © Médiathèque EDF/ERDF : SPERBER ALDO, DIAS JEAN-LIONEL, TETU STEPHANE, DANIEL JULIEN, BEAUCARDET WILLIAM, GAILLARDIN PATRICK, BOURDON VINCENT, VAUTRIN LAURENT, HELSLY CEDRIC, GROLLIER WILLIAM, CDT 50 - H. GUERMONPREZ.
Édité en juin 2009



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