



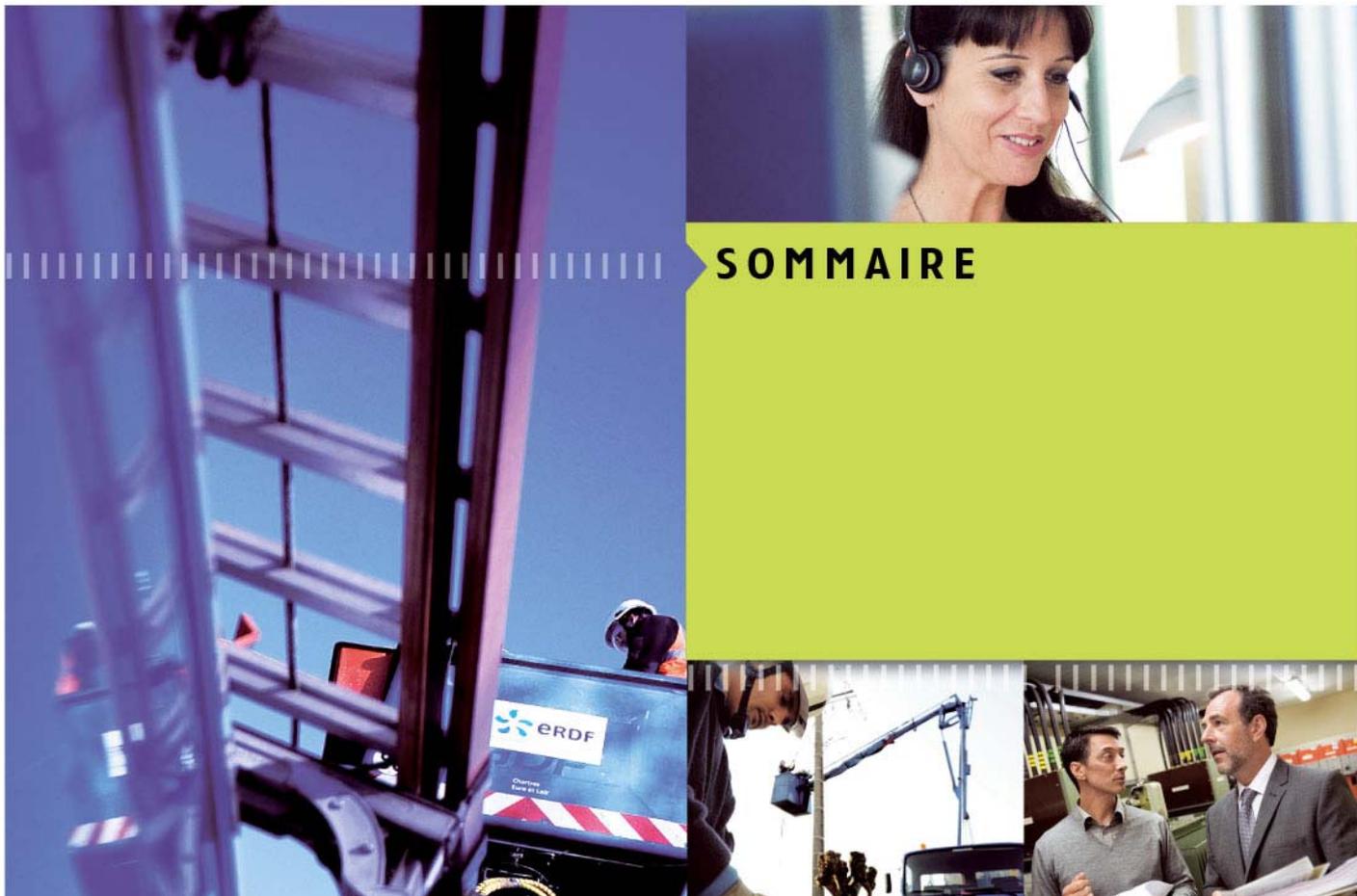
**COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ 2009**

Concession de distribution publique d'électricité

**SYNDICAT DEPARTEMENTAL  
D'ÉNERGIES DE LA MANCHE**







## SOMMAIRE

### EDITORIAL

A vos côtés...

#### 1/ FAITS MARQUANTS

Faits et résultats marquants de l'année  
Perspectives d'évolution pour 2010

#### 2/ A L'ECOUTE DE NOS CLIENTS

Un service public, deux missions  
Panorama des clients de la concession  
L'activité du concessionnaire en 2009  
La qualité des relations et des services  
Une relation de proximité avec les territoires

### **3/ RESEAUX, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT**

L'alimentation en électricité de la concession

Les ouvrages concédés

Les travaux

Les actions en faveur de l'environnement

Les investissements du concessionnaire

La sécurité des tiers

### **4/ QUALITE DE DESSERTE**

La qualité de l'électricité distribuée

L'année 2009 en matière de qualité

Critères de qualité de l'électricité

Les principales actions au service de la qualité

### **5/ RAPPORT FINANCIER**

Éléments financiers d'exploitation

Immobilisations concédées

Les ouvrages mis en service

Flux financiers relatifs à la concession

### **6/ INTERLOCUTEURS A VOTRE ECOUTE**

Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs chez EDF

Le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire prévu par l'article 32C du cahier des charges annexé à la convention de concession signée le 25/04/1994



## ||| À vos côtés...

Le Syndicat Départemental d'Énergie de la Manche, autorité concédante pour la distribution publique de l'électricité sur son territoire attend légitimement du concessionnaire la satisfaction des utilisateurs et des parties prenantes au regard de la qualité de fourniture, des services et interventions, de la gestion du patrimoine, des travaux et de la transparence financière.

En ce qui concerne les réseaux, l'amélioration de la qualité de la fourniture, leur sécurisation face aux événements climatiques exceptionnels et leur adaptation aux nouvelles demandes constituent les préoccupations constantes qu'ERDF et EDF partagent avec l'autorité concédante. Au delà de ces priorités, les ambitions qui guident notre action sont d'assurer le meilleur service possible aux clients, de moderniser le service public de l'électricité au travers des compteurs communicants et de la maîtrise de l'énergie, de contribuer au développement des énergies renouvelables, de mettre toujours plus d'intelligence dans la conception et l'exploitation des réseaux, et s'engager dans la vie des territoires.

ERDF et EDF considèrent que l'exercice de leurs missions de service public est indissociable de leur implication dans la vie locale et d'une garantie de proximité dans leur organisation. C'est pourquoi ERDF et EDF ont le souci constant d'accompagner les élus locaux dans la mise en place de leur politique énergétique et la volonté de maintenir leur présence territoriale.

Le compte rendu d'activité 2009, établi conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de la concession, a été enrichi cette année d'informations complémentaires dans les domaines relatifs à la qualité de service aux clients de la concession, à la qualité de la distribution, à la continuité de la fourniture ainsi qu'à la description des ouvrages du réseau concédé.

L'électricité est une énergie essentielle, au service du développement, de la solidarité et de l'environnement. Le système électrique doit être au service des clients : les différents éléments détaillés dans ce compte-rendu vous permettront d'apprécier le travail réalisé pendant l'année 2009 et les résultats obtenus. A travers lui, nous souhaitons contribuer à consolider les relations de proximité entre le SDEM, ERDF et EDF, dans l'intérêt des communes concernées et de leurs administrés.

Le Directeur Territorial d'ERDF  
**Christian Mergey**

Le Directeur EDF DCECL Ouest  
**Bruno Moras**





## 1/ FAITS MARQUANTS

### ||| Faits et résultats marquants de l'année

#### ● Janvier 2009

##### **Evènement climatique : la tempête Klaus a fortement endommagé le réseau électrique du Sud Ouest de la France**

La tempête Klaus a fait sur la région touchée plus de dégâts que la tempête de 1999.

Au plus fort de la tempête, 1,7 millions de clients étaient privés d'électricité.

Dès les premières alertes Météo, ERDF a mobilisé toutes ses équipes en région et a fait ensuite appel à sa force d'intervention rapide (FIRE) issue de toute la France ainsi qu'à ses entreprises partenaires afin de réalimenter au plus vite les clients.

Grâce à cette mobilisation, ERDF a réalimenté les clients deux fois plus vite qu'en 1999 : plus de 90% de la population a été réalimentée en moins de 5 jours.



#### ● Février 2009

##### **Cohésion sociale : signature du 8<sup>ème</sup> accord d'entreprise pour la période 2009-2012 en faveur de l'intégration professionnelle des personnes handicapées**

EDF a signé, avec les organisations syndicales, le 8e accord d'entreprise sur l'intégration professionnelle des personnes handicapées depuis 1990. Cet accord 2009-2012 donne une nouvelle impulsion à l'engagement d'EDF aux côtés des salariés handicapés par la confirmation d'une politique ambitieuse de recrutement et d'intégration tout au long du parcours professionnel.

EDF s'engage, avec ce nouvel accord, à recruter des salariés handicapés à hauteur de 4 % de ses recrutements, en moyenne annuelle, avec un minimum de 60 par an, à accueillir chaque année au moins 25 nouveaux apprentis handicapés, à poursuivre son soutien à l'emploi de personnes handicapées à l'externe. Cet accord participe de l'engagement global du groupe EDF aux côtés des personnes en situation de handicap, qui s'illustre notamment au travers de l'accessibilité des boutiques EDF et des sites Internet du Groupe.

## • Mars 2009

### **Augmentation de la dotation d'EDF aux Fonds départementaux de solidarité pour le logement (FSL) de 2 millions d'euros**

EDF, premier contributeur des Fonds départementaux de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales, a décidé d'augmenter sa dotation annuelle de 2 millions d'euros à partir de 2009, pour renforcer son engagement de solidarité auprès des clients vulnérables et contribuer à la maîtrise de l'énergie. Cette dotation est désormais de 22 millions d'euros.

Depuis leur création en 1990, les FSL accordent des aides financières aux personnes et aux familles en situation de précarité afin de leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir. Les clients aidés par ces fonds (220 000 en 2008) bénéficient en outre d'un accompagnement personnalisé par les 350 interlocuteurs solidarité d'EDF.

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

### **EDF et la Fédération Envie s'engagent ensemble dans la maîtrise de l'énergie et la lutte contre la précarité**

EDF et la Fédération Envie, qui requalifie professionnellement et socialement les personnes en situation d'exclusion, ont signé, en mars 2009, un partenariat pour promouvoir la maîtrise de la demande en énergie (MDE).



Il s'agit de promouvoir les économies d'énergie et d'eau en développant les ventes de produits électroménagers d'occasion et en favorisant le retrait des appareils énergivores émetteurs de CO<sub>2</sub>.

La convention prévoit en particulier la formation des salariés d'Envie à la maîtrise de la demande en énergie lors des opérations de remise en état des appareils et aux éco-gestes, la mise à disposition par EDF d'appareils de mesure de la consommation d'énergie des équipements remis en état et d'outils de

sensibilisation des clients. une étiquette spécifique conçue dans le cadre de ce partenariat.

Cette initiative s'inscrit pleinement dans la continuité des actions engagées par EDF pour lutter contre la précarité énergétique dans le cadre de ses valeurs de solidarité et de service public.

### **Signature par la FNCCR, ERDF et EDF du protocole d'accord relatif "aux indicateurs fourniture et acheminement" qui sont produits pour le compte rendu annuel d'activité 2009**

ERDF et EDF ont souhaité faire évoluer leur relation avec les autorités concédantes dans le sens d'une communication d'informations enrichie. Cet accord signé avec la FNCCR précise les indicateurs qui viennent, dès cette année, compléter les informations communiquées dans les CRAC.

**Renforcement de la performance du système de comptage : présentation de "Linky" le nouveau compteur communicant expérimental d'ERDF à Tours et à Lyon le 17 Mars 2009**

300 000 compteurs Linky seront installés à partir de Mars 2010 sur ces deux territoires. Ce nouveau système de comptage permettra d'optimiser la consommation de chaque foyer et offrira des solutions techniques de gestion des installations intérieures les plus performantes et les moins coûteuses pour le client. Le projet linky fait l'objet d'une concertation périodique conduite par la CRE avec tous les acteurs du marché.



**• Juin 2009**

**Signature le 10 juin 2009 entre EDF et l'Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes (Anacej) d'un accord de partenariat visant à sensibiliser les jeunes aux nouveaux enjeux énergétiques**

La convention prévoit l'accompagnement, le partage de savoir faire en matière de conduite de projet d'économies d'énergie et la mise à disposition par EDF de supports d'information sur le développement durable. Les Conseils de jeunes peuvent ainsi faire émerger des projets d'éco-efficacité énergétique à mettre en place dans leurs collectivités.

**Signature le 30 juin 2009 par la FNCCR et ERDF du protocole "VRG" relatif "à la mise en oeuvre d'une nouvelle procédure de valorisation par le concessionnaire des ouvrages construits sous la maîtrise d'ouvrage des autorités concédantes"**

Le protocole définit une procédure de valorisation qui repose sur la description la plus précise possible par l'autorité concédante des travaux réalisés. Le concessionnaire s'engage à contacter l'autorité concédante dès que l'écart entre la valeur d'immobilisation et le coût réel exposé dépasse les seuils prévus par le protocole.

**• Août 2009**

**Entrée en vigueur du nouveau tarif d'acheminement TURPE 3 pour une durée de 4 ans**

Le TURPE est destiné à couvrir les coûts d'acheminement de l'énergie qui transitent par les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Le niveau du TURPE est fixé de façon à garantir aux gestionnaires de réseau les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité.

La hausse moyenne du TURPE 3 sera comprise entre 5 et 8 % sur la période 2009 à 2013 dont la première augmentation est de 3 % au 1er août 2009.

**Evolution en niveau et en structure des tarifs réglementés de vente de l'électricité**

Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2009 de 0,2 centime d'euro TTC en moyenne par kWh pour les particuliers (tarif « bleu »), soit une augmentation modérée de 1,9 %.

Cette évolution permet de mieux couvrir les coûts et de financer les investissements d'EDF en France (cf. § à l'écoute de nos clients pour plus de détails).

## • Octobre 2009

### Evolution des conditions générales de vente du « Tarif Bleu »

Les conditions générales de vente de l'offre « Tarif Bleu » ont évolué au 1er octobre 2009 pour tenir compte des évolutions réglementaires apparues depuis la version antérieure de septembre 2007.

### Réunion des élus de la Manche : convergence numérique et énergie

Le 26 Octobre à Mortain, cent cinquante élus du département étaient réunis à l'initiative de la Direction Territoriale ERDF de la Manche pour faire le point sur le développement du numérique. En présence de Jean-François Legrand et de Gilles Quinquenel, Claude Laurens a exposé le projet d'ERDF « travailler en convergence sur le numérique et le transport d'énergie ». Notamment, pour les communes qui envisagent des travaux d'enfouissement de réseau de prévoir la pose d'un fourreau destiné au passage de la fibre optique.

### Une collaboration au quotidien avec le SDEM

La Direction Territoriale d'ERDF et le Syndicat des énergies de la Manche se rencontrent régulièrement pour faire le point sur la collaboration de leurs services dans le but commun d'améliorer la qualité de la distribution d'électricité. Le principal sujet en 2009 a été la mise en place des nouvelles modalités de raccordement dans le cadre de l'arrêté du 28 août 2007 de la loi SRU-UH et de la compréhension mutuelle de la nouvelle C 14-100 qui ont profondément modifié les échanges dans le cadre du traitement des Autorisations d'Urbanisme. La Direction Territoriale a répondu présent au contrôle annuel de la concession engagé par le SDEM. Les interlocuteurs ERDF au plus près du terrain, présents lors de la réunion d'échange du 7 octobre 2009 ont pu répondre aux interrogations de l'organisme de contrôle missionné par le SDEM. Cette journée a été particulièrement appréciée par les deux parties.

### Le SDEM et ERDF diffusent ensemble une plaquette d'information sur les pompes à chaleur

Devant la recrudescence d'installation de pompes à chaleur perturbatrices des réseaux basse tension, une plaquette commune SDEM ERDF rappelant les normes d'installation (C15 100), a été distribuée dans toutes les mairies ainsi qu'aux installateurs et particuliers en octobre 2009.

## • Novembre 2009

### La Fondation Abbé Pierre et EDF s'engagent pour créer des logements sociaux économes en énergie



EDF et la Fondation Abbé Pierre, dans le cadre de leurs engagements de solidarité en faveur des personnes démunies, ont décidé d'agir ensemble pour promouvoir la création de logements sociaux économes en charges, respectueux de l'environnement et accessibles aux familles les plus vulnérables et ainsi contribuer à la lutte contre la précarité énergétique.

C'est pourquoi, EDF a décidé de s'associer au programme « 2000 toits pour 2000 familles » et de mettre son expertise en matière d'économies d'énergies au service de l'opération. Avec un soutien financier de 2,4 millions d'euros, représentant une augmentation de 25 % du budget initial, EDF contribuera à financer les travaux d'amélioration des performances énergétiques dans l'habitat social accessible aux plus démunis.



EDF accompagnera également les bénéficiaires de ces logements dans la maîtrise de leurs consommations énergétiques, par des actions de sensibilisation ou la distribution d'appareils éco-efficaces, tels que les lampes basse consommation, coupe-veille.

**Le SDEM et ERDF attentifs à la prévention des dommages aux ouvrages**

Dans le cadre de la prévention sur les dommages aux ouvrages engagée par le Distributeur, le SDEM a répondu favorablement à l'invitation. L'ensemble des chargés d'affaires ont participé aux réunions d'information.

## ||| Perspectives d'évolution pour 2010

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 :

### Une nouvelle version du barème de facturation des raccordements

Conformément à l'arrêté publié au JO du 20 novembre 2008, le barème de facturation des raccordements réalisés par ERDF est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009 pour les raccordements dont la demande d'autorisation d'urbanisme a été déposée à partir de cette date.

En juin 2009, le député Jean-Claude Lenoir, Président du Conseil supérieur de l'énergie, qui présidait un groupe de travail auquel a participé ERDF, a proposé, dans ses conclusions présentées au Ministre d'Etat Jean-Louis Borloo, un certain nombre d'aménagements pour le calcul de la contribution à la charge des collectivités lors d'une opération de raccordement individuel en basse tension. Il s'agit, d'une part, d'exclure du périmètre de facturation de la contribution due au titre de l'extension les coûts de remplacement d'ouvrages existants au même niveau de tension. Ces coûts sont à prendre en charge par les gestionnaires de réseaux, à partir du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité. D'autre part, il est préconisé d'élargir le champ d'application des formules simplifiées pour le chiffrage de la contribution.

ERDF a intégré ces nouvelles dispositions dans une nouvelle version de son barème qui a été validé le 7 janvier 2010 par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) pour application à compter du 7 avril 2010.

### 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) sont en cours de modification, avec concertation de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR) et des associations de consommateurs représentatives.

Les nouvelles CGV seront mises en œuvre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et les principales évolutions devraient concerner la mise en conformité avec la réglementation et la clarification de la

relation clients (indemnisation des clients, utilisation des données personnelles, paiement des factures, plafond de ressources pour l'éligibilité au TPN...).

### La nouvelle présentation des factures destinées aux collectivités locales

En 2010, les factures des collectivités locales feront l'objet d'une nouvelle présentation. L'objectif de cette modification est de proposer une information plus complète et plus lisible. La nouvelle facture regroupera les tarifs Bleu des collectivités. Sur option, les tarifs Jaune et Vert pourront être ajoutés. Cette facture comprendra aussi une synthèse des montants facturés et une annexe détaillée site par site.

Un courrier et un document explicatif seront adressés aux collectivités locales dans le mois suivant la réception des premières factures modifiées.

### **Décret qualité : Publication de l'arrêté du 18 février 2010 relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité.**

Les nouvelles dispositions prévoient qu'un département sera considéré comme mal alimenté dans les cas suivants :

- qualité de la tension : si plus de 3% des clients sont mal alimentés (+/- 10 % de la tension nominale), pour mémoire l'ancien seuil était de 5%,
- continuité de fourniture : si l'une des trois conditions suivantes est remplie :
  - plus de 5% des clients d'une zone dépassent le seuil de coupures longues,
  - Plus de 5% de clients d'une zone dépassent le seuil de coupures brèves,
  - plus de 5% des clients d'une zone dépassent la durée maximale annuelle de coupure.

Dans le cas où un département est mal alimenté, les gestionnaires de réseau doivent alors produire des programmes d'amélioration sur les concessions concernées. Ce nouveau dispositif et les seuils associés sont applicables pour les résultats de 2009 et les différentes restitutions sont à produire pour le 30 avril 2010. Cet arrêté est conforme aux préconisations de la mission présidée par Philippe Aussourd qui rassemblait la FNCCR, ERDF, et les fédérations d'ELD.

### **Elagage : nouvelles règles de sécurité**

Les opérations d'élagage à proximité d'ouvrages électriques doivent respecter une distance minimale. Le Ministère du Travail a récemment redéfini cette distance (Articles R 4534-107 à 130 du code du travail).

En conséquence, ces opérations doivent désormais être réalisées avec une mise hors tension systématique de l'ouvrage dès lors que la distance entre l'intervenant et la ligne est inférieure à 3 mètres.

Cette nouvelle règle aura sans aucun doute des répercussions sur la qualité de fourniture d'électricité.







## 2/ À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

### ||| Un service public, deux missions

L'exercice du service public de l'électricité recouvre aujourd'hui deux missions complémentaires, assurées conjointement par EDF et ERDF conformément aux contrats de concession signés avec les collectivités territoriales. Le contenu de ces missions, qui s'exercent dans le cadre d'un système tarifaire fixé par les pouvoirs publics, a été précisé par le législateur<sup>1</sup>.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

ERDF assure, pour le compte de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution d'électricité de la concession, l'exploitation et le développement du réseau concédé, l'acheminement de l'électricité ainsi que l'accès, dans des conditions non discriminatoires, aux réseaux publics de distribution.

Cette activité est financée pour l'essentiel par le tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE). Ce tarif, payé par tous les utilisateurs du réseau public de distribution, est fixé par voie réglementaire. Il couvre les coûts de distribution d'électricité qui comprennent principalement : l'acheminement proprement dit, la gestion de la clientèle, le comptage et une partie (40%) des coûts de raccordement des utilisateurs au réseau.



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

### La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente (tarifs Bleu, Jaune, Vert).

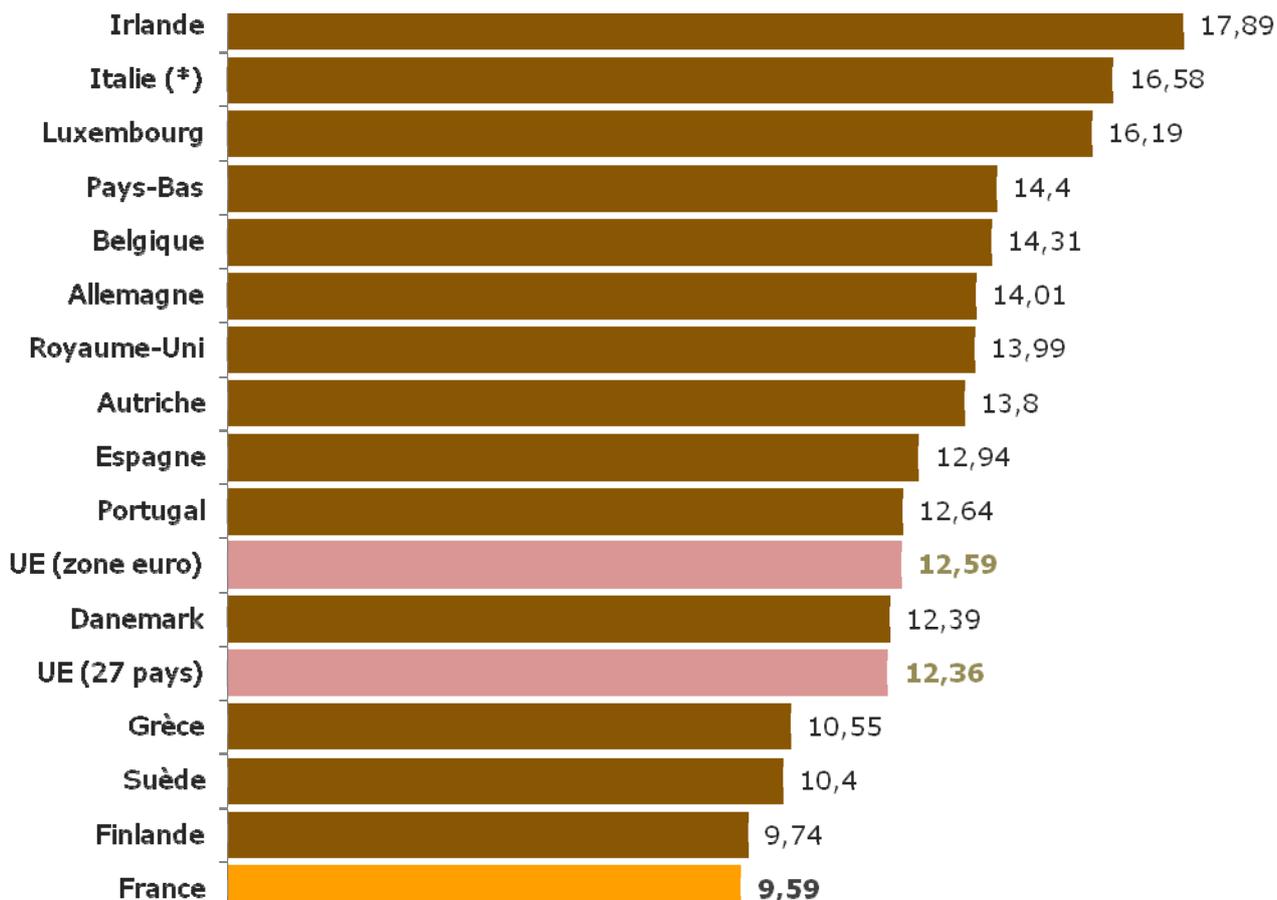


Les clients, qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN), relèvent également de cette mission.

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

Ces tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics et les conditions générales de vente associées, annexées aux contrats de concessions, sont élaborées en concertation avec la FNCCR et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

### Prix de l'électricité aux ménages européens au 1er janvier 2009 (H.T. en centimes d'euro par KWh)



(\*) Italie au 1<sup>er</sup> janvier 2007 - source Eurostat

## III Panorama des clients de la concession

### Les clients raccordés au réseau de distribution publique d'électricité

#### • Les producteurs

Les producteurs, ou clients en injection, fournissent de l'électricité au réseau de distribution publique, à partir d'installations de production d'électricité raccordées sur le réseau BT ou sur le réseau HTA. Cette production d'électricité décentralisée qui est injectée sur le réseau de distribution publique est en forte progression sur 2009 comme en témoigne la multiplication par 7 au niveau national des raccordements des petits producteurs d'énergie photovoltaïque.



L'évolution des raccordements des producteurs pour le département est la suivante :

Producteurs raccordés	2008	Département	
		2009	Variation
Puissance installée des producteurs d'énergie d'origine éolienne	20 814	48 053	130,9%
Nombre de producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque (<36kVa)	29	191	558,6%

#### • Les consommateurs

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

Total des clients raccordés en BT	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	184 723	186 767	1,1%
Energie acheminée en GWh	1 402,3	1 501,9	7,1%

Total des clients raccordés en HTA	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	496	484	-2,4%
Energie acheminée en GWh	506,9	495,3	-2,3%

Total des clients HTA et BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	185 219	187 251	1,1%
Energie acheminée en GWh	1 909,2	1 997,2	4,6%

## Le cadre contractuel

### • Pour les producteurs

Le dispositif contractuel de ces clients s'articule autour de deux contrats :

#### Un contrat d'accès au réseau

L'installation de production doit être raccordée au réseau public de distribution. Le producteur passe avec ERDF un Contrat de Raccordement d'Accès et d'Exploitation (CRAE) qui lui donne le droit d'injecter du courant sur le réseau.

#### Un contrat d'achat

Le producteur doit choisir l'option de vente de son énergie: vente de la totalité, vente du surplus ou autoconsommation. Il a deux possibilités pour la vente de l'énergie produite : vendre à un acheteur sur le marché de l'électricité ou vendre à l'acheteur EDF dans le cadre de l'obligation d'achat (OA).

### • Pour les consommateurs

Le cadre de l'éligibilité est fixé par l'article 22 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité complété par le décret n°2004-597 du 23 juin 2004. 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. Le prix et les modalités de la fourniture dépendent alors du fournisseur et de la catégorie du client

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, tous les clients, qu'ils soient résidentiels, professionnels, entreprises ou collectivités locales, peuvent :

**Rester au tarif réglementé de vente, tarif fixé par les pouvoirs publics et proposé exclusivement par les fournisseurs historiques, c'est à dire EDF et les entreprises locales de distribution ayant une activité de fourniture.**

Pour ces clients qui relèvent du service public de la fourniture, les prestations d'acheminement et de fourniture sont assurées dans le cadre du contrat de concession de distribution publique d'électricité.

**Exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat avec un fournisseur d'électricité.**

Pour ces clients qui exercent leur éligibilité, seule la prestation d'acheminement de l'énergie électrique est réalisée dans le cadre du contrat de concession de distribution publique d'électricité.

### TURPE 3 : un nouveau tarif d'acheminement adopté en 2009

Depuis le 1er août 2009, un nouveau tarif d'acheminement (TURPE3) est entré en vigueur. Il est applicable sur une période de quatre ans jusqu'en 2012.

Les principes retenus pour la tarification de l'acheminement sont les suivants:

- Le tarif est identique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans la loi du 10 février 2000, c'est la **péréquation tarifaire**.
- Le tarif est indépendant de la distance entre le point d'injection (site de production) et le point de soutirage (site consommateur), c'est le principe du « **timbre poste** ».
- Le tarif est fonction de la puissance souscrite et de l'énergie soutirée.
- Pour certaines versions tarifaires, les prix sont différenciés selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. C'est le principe de l'**horo-saisonnalité**.

## Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

Total tarifs réglementés	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	180 987	179 593	-0,8%
Energie vendue en GWh	1 611,5	1 701,7	5,6%
Recettes en k€	126 383	133 038	5,3%
dont acheminement en k€	53 950	57 121	5,9%

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture :

- le tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA,
- le tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA,
- le tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

Tarif Bleu	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	179 338	177 926	-0,8%
Energie vendue en GWh	1 202,6	1 288,8	7,2%
Recettes en k€	99 802	103 984	4,2%
dont acheminement en k€	44 299	47 270	6,7%

Tarif Jaune	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	1 187	1 216	2,4%
Energie vendue en GWh	146,5	151,1	3,1%
Recettes en k€	10 930	12 036	10,1%
dont acheminement en k€	4 729	4 912	3,9%

Tarif Vert	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	462	451	-2,4%
Energie vendue en GWh	262,4	261,9	-0,2%
Recettes en k€	15 652	17 019	8,7%
dont acheminement en k€	4 923	4 938	0,3%

## L'évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2009 de 0,2 centime d'euro TTC en moyenne par kWh pour les particuliers (tarif Bleu), soit une augmentation modérée de 1,9 %.

À titre d'illustration, l'impact de ce mouvement tarifaire pour un foyer logeant dans une habitation de 100 mètres carrés est compris entre 0,5 et 1,5 euros TTC par mois en moyenne, selon les usages et la consommation d'électricité.

Pour les clients entreprises et collectivités locales (tarifs Jaune et Vert), la hausse moyenne est inférieure à 0,3 centime d'euro par kWh.

La différenciation des hausses pour les particuliers et les entreprises et selon les catégories de tarifs, réalisée lors de cette évolution tarifaire, vise notamment à résorber les écarts existants entre les différents types de consommateurs et à inciter à une meilleure maîtrise de l'énergie. Par exemple, la hausse sera en général moindre pour les clients qui ont souscrit à l'option « Heures creuses » plutôt qu'à l'option « Base ».

Les tarifs réglementés de l'électricité en France sont parmi les plus bas d'Europe, de 27% inférieurs à la moyenne de la zone euro pour les particuliers et de 34% inférieurs pour les entreprises après cette hausse.

Ce mouvement tarifaire concerne à la fois les activités de fourniture et d'acheminement d'électricité, car il tient compte des nouveaux tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution en vigueur depuis le 1er août 2009.

Pour EDF, « ce mouvement tarifaire accompagne la forte accélération des investissements d'EDF en France, qui atteignent cette année plus de 7,5 milliards d'euros, dont près des ¾ en maintenance. Il s'agit de répondre aux exigences de qualité d'alimentation et de service public, et de continuer à faire bénéficier dans la durée les consommateurs d'une énergie compétitive et sans CO2. Le Groupe EDF est ainsi le premier investisseur dans le pays ».

## L'évolution des conditions générales de vente du « Tarif Bleu » au 1<sup>er</sup> octobre 2009

Les conditions générales de vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » (application du tarif réglementé de vente d'électricité) ont évolué au 1er octobre 2009 pour tenir compte des évolutions réglementaires apparues depuis la version antérieure des CGV (septembre 2007).

### Les nouvelles dispositions sont essentiellement les suivantes :

- précisions sur les modalités de prise d'effet du contrat (art. 3.1),
- précisions apportées sur les modalités du conseil tarifaire délivré par EDF au client lors de la conclusion du contrat (art. 4.3),
- précisions sur les engagements et les responsabilités d'EDF à l'égard du client en matière de continuité et de qualité de la fourniture d'électricité (art. 5.1),
- précisions relatives à la facturation et au paiement des factures :
  - le délai de contestation des factures par EDF adressées au client passe de 5 ans à 2 ans en application de la loi n°2008-561 du 17 juin 2008 (art. 7.4),
  - en cas de pluralité de clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures (art. 8.1),
  - précisions sur les modalités de coupure à l'initiative d'EDF en cas de non-paiement des factures par le client conformément au décret n°2008-780 relatif au traitement des impayés (art. 8.4),
  - précisions sur les dispositions liées au Tarif de première nécessité (TPN) et au Fonds de solidarité pour le logement (FSL), conformément au décret n°2008-780, (art. 8.5),
  - précisions sur les modalités de facturation des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature applicables au contrat (art. 8.8)
  - informations relatives au catalogue des prestations du distributeur ERDF et au catalogue des services du fournisseur EDF, respectivement disponibles sur [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr) et [www.edf-bleuciel.fr](http://www.edf-bleuciel.fr) et dans lesquels figurent la liste des prestations et des frais ainsi que leur montant (divers articles). A ce titre, y est indiqué le montant des frais facturés au client en cas de rejet des prélèvements automatiques & TIP (art.8.2).
- précisions dans les dispositions relatives au médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante en charge de promouvoir la résolution amiable des litiges relatifs aux contrats d'électricité et de gaz (art. 11.2),
- précisions sur les moyens de contacter EDF (art. 13).

## Les clients de la concession hors Tarifs Réglementés de Vente

Total acheminement des clients exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	4 232	7 658	81,0%
Energie acheminée en GWh	297,6	295,5	-0,7%
Recettes d'acheminement en k€	5 196	5 450	4,9%

On distingue ces clients selon leurs caractéristiques techniques de raccordement (puissance souscrite et niveau de tension) mais aussi selon leurs modalités contractuelles.

Acheminement des clients BT exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	4 198	7 625	81,6%
Energie acheminée en GWh	53,2	62,0	16,6%
Recettes d'acheminement en k€	1 852	2 205	19,1%

Acheminement des clients HTA exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	34	33	-2,9%
Energie acheminée en GWh	244,4	233,5	-4,5%
Recettes d'acheminement en k€	3 345	3 246	-3,0%

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

## ||| L'activité du concessionnaire en 2009

### Le développement et l'exploitation des réseaux

#### ● L'accueil des clients

ERDF a organisé ses activités d'accueil de la façon suivante :

##### L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h sur 24 et 7 jours sur 7 à l'accueil « **Dépannage Electricité** ».

**N° 0810 333 050**

##### L'accueil des fournisseurs d'électricité

Il est assuré par l'« **Accueil Acheminement Electricité** » qui traite les demandes des fournisseurs relatives à l'acheminement de l'électricité pour les clients du marché de masse (professionnels et particuliers) ; ces demandes sont effectuées dans le cadre de la mise en œuvre des contrats passés entre ERDF et chacun des fournisseurs.



##### L'accueil pour le raccordement des installations de consommation

Les demandes de raccordement d'une installation de consommation d'électricité sont reçues par l'« **Accueil Raccordement Electricité** » (ARE) qui traite les demandes de raccordement au réseau électricité venant des clients particuliers, des fournisseurs d'électricité ou des tiers mandatés par eux. L'ARE reçoit et enregistre les demandes, établit le devis, réalise l'étude et suit les travaux. Les équipes des ARE jouent également un rôle d'information et d'éventuelle réorientation des clients.

**N° 0810 897 743**

##### L'accueil pour le raccordement des installations de production

Pour une installation de production d'électricité de puissance inférieure à 36 kVA la demande de raccordement est traitée par l'« **Accueil Raccordement Producteur** ».

**N° 0820 031 922.**

Le demandeur, après avoir saisi son numéro de département, est orienté vers l'agence régionale qui sera en charge de son dossier.

Pour une installation de production de puissance supérieure à 36 kVA, la demande de raccordement est traitée par l'« **Accueil Raccordement des producteurs HTA et BT > 36 kVA.**

**N° 0810 005 335.**

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

<b>Accessibilité de l'accueil téléphonique d'ERDF</b>	<b>2009</b>
Accueil Acheminement	90%
Accueil Raccordement Electricité (ARE)	78%
Accueil Dépannage	92%

## ● Le raccordement des clients

La prestation de raccordement consiste à réaliser, dans le respect des obligations légales et réglementaires :

- l'extension, si elle est nécessaire, du réseau public de distribution d'électricité, c'est-à-dire son allongement, voire le remplacement de certaines parties du réseau lorsque la capacité de celui-ci est insuffisante pour desservir l'installation du demandeur,
- le branchement du local ou de l'installation électrique au réseau public de distribution d'électricité.

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

ERDF assure le raccordement de l'installation ou du site concerné au réseau public de distribution dans le respect de ce cadre et des dispositions du cahier des charges de concession. En ce qui concerne le raccordement des producteurs, la simplification des procédures a permis en 2009 de réduire de 10 à 4 mois en moyenne le délai de raccordement des producteurs photovoltaïques dans un contexte de croissance forte de ce type d'installations.

### **La prestation de raccordement se déroule en trois étapes :**

#### ● **L'accueil et la qualification de la demande**

L'Accueil Raccordement Électricité (ARE) ou l'Accueil Raccordement Producteurs reçoit les demandes de raccordement, procède à leur qualification dans les cas simples ne nécessitant pas de travaux de réseau ou les transmet à un Guichet Marché d'Affaires (GMA) si des travaux de réseau doivent être envisagés.

Le demandeur devra notamment préciser la puissance de raccordement de son installation. En effet, celle-ci permet de dimensionner les ouvrages et de calculer la contribution pour le branchement et pour l'extension de réseau.

La contribution pour le branchement est à la charge du demandeur.

Si le raccordement électrique d'une construction nouvelle ou d'un site a fait l'objet d'une Autorisation d'Urbanisme, la contribution pour les travaux d'extension de réseau, lorsqu'ils sont nécessaires, est généralement prise en charge par la commune.

Le montant de la contribution est déterminé à l'aide d'un barème, en fonction des travaux à réaliser.

- **La proposition de raccordement**

Au terme des échanges avec le demandeur, lui permettant d'exprimer ses besoins, ERDF lui adresse un courrier qui acte que son dossier de demande est complet et qui annonce le délai dans lequel lui sera envoyée une Proposition de Raccordement. Dans les cas simples, cette proposition peut être établie immédiatement et sera jointe au courrier.

Cette proposition comprend un descriptif technique, un échéancier prévisionnel, le montant de la contribution à la charge du demandeur et les coordonnées de l'interlocuteur.

Elle précise également si des équipements publics mis à la charge de la collectivité sont nécessaires qui conditionneront la réalisation du raccordement.

- **La réalisation des travaux et la préparation de la mise en service**

A réception de l'accord et du paiement du client, la réalisation des travaux peut commencer, si les éventuels équipements publics nécessaires mis à la charge de la collectivité ont été acceptés par cette dernière.

Son échéancier est alors confirmé au demandeur, et lui sont rappelées les conditions qu'il aura à réunir pour obtenir la mise en service de son installation, notamment obtenir un Consuel avant d'effectuer sa demande de mise en service.

Notamment, la mise en service de l'installation privée du demandeur ne pourra intervenir que si ce dernier a choisi un fournisseur d'électricité et a souscrit un contrat de fourniture auprès de celui-ci.

Raccordements	Région ERDF 2009
Délai moyen de réalisation des travaux pour les branchements simples	33 jours

Ce délai est calculé entre la date de réception de l'accord sur la proposition de raccordement et la date réelle de mise en exploitation, pour des branchements d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 KVa sans extension de réseau.

- **Les prestations et interventions techniques**

ERDF réalise, pour les utilisateurs du réseau, qu'ils soient clients, fournisseurs ou producteurs, les prestations et interventions techniques nécessaires à l'exercice de sa mission.

Ces prestations sont qualifiées et tarifées dans le « **Catalogue des prestations** » qui est publié sur le site Internet d'ERDF « [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr) ».

Ce catalogue décrit les prestations proposées :

- aux clients consommateurs d'électricité et aux fournisseurs : mise en service, résiliation, prestations liées à une modification contractuelle ou de comptage, conseils relatifs au contrat d'acheminement, interventions pour impayé, traitement et transmission des données de relevé, vérification d'appareils, prestations liées à la qualité de fourniture, raccordement et modification de raccordement.
- aux producteurs d'électricité : intervention sur point d'injection, traitement et transmission des données de relevé, vérification d'appareils, interventions

d'exploitation, prestations liées à la qualité de l'alimentation, raccordement et modification de raccordement.

Prestations et interventions techniques	Région ERDF	
	2009	
Taux de mise en service sur installations existantes dans les délais standards ou convenus		94%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus		92%

## La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

### • La proximité avec les clients par un dispositif multi canal adapté

La proximité est l'un des engagements d'EDF vis-à-vis des clients. Dans cette optique, EDF propose un dispositif multi-canal, afin que chacun puisse entrer en contact avec EDF par le canal le plus adapté à son besoin ou à ses habitudes :

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

**Le canal téléphonique** offre aux clients la possibilité d'un contact direct avec un Conseiller EDF au prix d'un appel local via des numéros « azur » (tarification locale) disponibles pour tous nos clients et trois numéros « vert » dédiés disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de première nécessité en électricité.

**Le canal courrier et les courriels** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

**Les conseillers commerciaux terrain**, pouvant se déplacer au domicile des clients ayant un projet (travaux, MDE...), qui sont complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients.

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60% des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ainsi que l'évolution des pratiques dans le domaine de la vente de services ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux (web, serveur téléphonique interactif, SMS) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (téléphone, contacts physiques) : le dispositif multi canal permet notamment la réorientation des clients vers les canaux automatisés pour les demandes de gestion et d'information simples.



Ce dispositif multi canal permet d'accueillir tous nos clients et de répondre à leurs demandes. En complément, EDF, qui attache une importance et une exigence

particulière au traitement des demandes des clients vulnérables, a mis en place une filière dédiée à la solidarité permettant de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients. EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction clientèle.

## ● La présence physique au travers de différents réseaux de points de contact clients

### **Le réseau des Points Services à La Poste et en mairie**

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

- un espace dédié à EDF au sein d'un bureau de Poste (ou d'une mairie) qui, au-delà d'un présentoir proposant de la documentation EDF destinée aux clients, offre un service d'accès à distance via une ligne téléphonique directe et gratuite pour entrer en contact avec un conseiller EDF.
- un service complémentaire au service « Cash Compte » aussi disponible dans les bureaux de poste (possibilité de règlement en espèces de la facture au guichet de la poste).

Ce réseau EDF de points de contact au public est constitué de plus de 400 sites équipés de ce concept de Point Service (essentiellement des bureaux de La Poste).

Dans la Manche, les Points Services se situent dans les communes de Mortain, Périers, Saint James, La Haye du Puits, Bricquebec, Saint Pierre Eglise, Les Pieux, Percy et Valognes.

### **Les structures de médiation sociale**

L'objectif du dispositif de médiation sociale est de rapprocher EDF d'une partie de sa clientèle en lui facilitant l'accès à des services de proximité dont elle est éloignée en raison de difficultés de communication, de compréhension dues à la langue, de déplacement ou de difficultés sociales.

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

Auprès de ces clients, selon les modalités de fonctionnement des structures auxquelles EDF participe, nos enjeux sont de :

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

EDF a maintenu son engagement dans le développement de la médiation sociale et l'organisation de structures de proximité, qui prennent des formes différenciées (PIMMS, RSP,...). À la fin 2009, on en recensait 115 en activité.

## La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

### • Les actions à destination des clients vulnérables

#### Les fondements de notre politique

La démarche d'EDF vise à accompagner l'action des pouvoirs publics et des parties prenantes en matière de lutte contre la précarité en se focalisant sur la préservation de l'accès à l'énergie, la diminution des impayés d'énergie et la lutte contre la précarité énergétique. Cette démarche comprend 3 volets :

- un volet « financement », qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires et pour la mise en œuvre d'actions de prévention,
- un volet « accompagnement », au travers duquel les personnels d'EDF se mobilisent afin d'apporter des solutions souples et adaptées aux clients en difficulté, qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux de référence,
- un volet « prévention », qui couvre les champs de la recherche en matière de précarité énergétique, la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie, l'accès des populations fragiles aux solutions 3E (éco-efficacité énergétique) et l'action de terrain en matière d'amélioration de l'habitat.



## Le financement : FSL et TPN

La politique de financement couvre essentiellement deux domaines :

### • Les Fonds de Solidarité pour le Logement

EDF est le plus important contributeur de ces fonds après les collectivités territoriales. Il sert à financer l'action des conseils généraux en matière d'aides au logement (accès, maintien, paiement des factures de fluides).

En 2009, EDF a augmenté sa dotation aux fonds de 10%, la portant à 22 M€. 211 859 ménages aidés en 2009. 65% des clients aidés ne sollicitent pas d'aide dans les 12 mois qui suivent.

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 cofinance ces Fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

<b>Participation EDF au FSL</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variation</b>
Département	95 000	105 000	10,5%

**1281 clients** au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

### ● Le Tarif de Première Nécessité

Les tarifs sociaux de l'énergie : EDF assure la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'ensemble des territoires hors DNN.

TPN : une réduction moyenne de 70€ TTC pour 936 000 clients à fin juin 2009, 10% d'entre eux sont également aidés par les FSL.

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.

<b>Bénéficiaires du TPN</b>	En cumul du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre		
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Variation</b>
Concession	1 848	2 594	40,4%

### ● Les principales actions de solidarité dans la Manche

- Dans le cadre du Fond Solidarité Logement (FSL), une convention a été signée entre le Conseil Général, l'Anah et EDF afin de réaliser des travaux d'isolation dans 20 logements de familles démunies. A cette fin EDF augmente de 10 % sa participation au FSL,
- 100 « Pack énergie » (Lampes Basse Consommation, thermomètre, Eco prise, documentation sur les économies d'énergie) ont été remis à des familles du Granvillais et du Val de Vire afin de les aider à réduire par des gestes simples les factures d'énergie,
- 21 réunions d'information sur les eco-gestes ont été organisées auprès de 560 familles sur l'ensemble du Département en collaboration avec les CCAS et les associations caritatives. A cette occasion, des Lampes Basse Consommation ont été remises aux familles,
- Le partenariat avec le Secours Catholique a été renforcé, notamment avec la participation au forum partenaire organisé par l'association à destination des bénévoles et l'organisation de réunions d'information sur la politique solidarité auprès des responsables de la Banque Alimentaire,
- La médiation sociale rurale à laquelle participe EDF aux côtés du Conseil Général a été renforcée par la création de deux postes sur le territoire du Granvillais et du Val de Vire. Plus de 250 familles ont ainsi pu bénéficier d'une démarche de médiation permettant d'éviter toute suspension de fourniture.

## ● L'accompagnement : décret impayés, pôles solidarité, structures de médiation

La politique d'accompagnement s'appuie sur la réglementation en vigueur (décret du 13 août 2008), qu'elle applique en conjuguant proximité, simplicité et réactivité, afin de faciliter les démarches des acteurs sociaux et à apporter des solutions adaptées aux clients aidés.

- la mise en œuvre du décret « impayés » : EDF veille à l'application irréprochable du décret, en assurant une procédure de relance assouplie pour les clients fragiles. Par ailleurs, EDF assure le maintien de l'énergie au niveau de la puissance souscrite.

Mise en place d'un accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie (Accompagnement énergie) pour tous les clients en difficulté.

- les pôles solidarité : afin de faciliter le travail quotidien des conseils généraux et des communes en matière de lutte contre la précarité, EDF a mis en place une organisation spécialement dédiée composée de 350 collaborateurs spécialisés dans le traitement des dossiers complexes.

350 collaborateurs en région.

Un partenariat national avec l'UNCCAS, construit sur le partage d'expérience et la formation des travailleurs sociaux des CCAS aux questions énergétiques.

Un partenariat avec chacun des conseils généraux dans le cadre du FSL, plus de 300 000 appels traités par an.

Un bon niveau de satisfaction de nos partenaires : 85% de satisfaction et 90% de bonne image (source LH2 pour EDF).

- un n° vert solidarité (**0 800 65 03 09**) : afin de garantir aux personnes en situation d'urgence sociale **un accueil gratuit 7j/7 et 24h/24**. Ce numéro permet d'informer les personnes sur les dispositifs existants et de les orienter vers ceux qui sont les plus adaptés à leur situation.
- la construction d'un solide réseau de partenariats autour de la médiation sociale : en complément de son dispositif d'accueil habituel (Centre Relations Clients, boutiques, sites internet), EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a développé un large réseau de partenariats qui garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation - PIMMS, PSP et autres - permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives et avec les grands facturiers les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue, ...).
- Ces structures, qui contribuent au développement économique local, proposent également des sessions de sensibilisation aux économies d'énergie, des interventions au domicile, et des formations en pied d'immeuble sur les économies d'eau, d'énergie, le tri sélectif, etc.

115 structures créées à fin décembre 2009.

140 000 contacts annuels, 10 000 formations à la maîtrise de l'énergie (MDE), 20 000 coupures évitées.

● La prévention : lutte contre la précarité énergétique, MDE, Accessibilité 3E

La politique de prévention part du constat que l'approche curative (financement des aides à l'énergie) ne permet pas de répondre efficacement à certains problèmes rencontrés sur le terrain, qu'ils soient comportementaux (mauvaises habitudes de consommation) ou structurels (« passoires thermiques », matériel énergivore). A ce constat s'ajoute la conviction qu'EDF, en tant que premier énergéticien français, doit accompagner l'ensemble de ses clients dans une démarche de « consommer juste ».



C'est d'autant plus vrai dans un contexte où l'impact de la consommation d'énergie sur l'environnement devient une question de société, pour laquelle les énergéticiens ont des comptes à rendre. C'est pourquoi EDF a décidé non seulement de participer à la lutte contre la précarité énergétique mais également d'accompagner ses clients les plus fragiles, qui ne disposent pas en général des ressources nécessaires à cela, sur la voie de l'éco-efficacité énergétique. Pour ce faire, nous avons mis en place une stratégie en quatre axes :

- contribuer à la recherche en matière de lutte contre la précarité énergétique : EDF a engagé un important travail de recherche et développement en matière de précarité énergétique. Le groupe s'implique dans les démarches permettant d'améliorer la connaissance et l'identification de la précarité énergétique.

Un engagement important dans l'étude et la caractérisation du phénomène de précarité énergétique.

EDF est partenaire du réseau Rappel et du projet MEDDEM/Ademe/CSTB d'observatoire de la précarité énergétique.

- développer la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie : EDF est inscrit dans une démarche de partenariat avec les acteurs sociaux et plusieurs associations de référence pour développer la connaissance des bonnes pratiques en matière de maîtrise de l'énergie des acteurs sociaux et du monde associatif et faire évoluer les comportements clients en les sensibilisant aux économies d'énergie.

Depuis 2007, des partenariats ont été noués avec de nombreux organismes et associations : UNCCAS, Union nationale des PIMMS, Fédération Envie, Restos du cœur, Unis-cités « Médiaterre », ... en 2009, plus de 10 000 personnes ont bénéficié d'une formation aux économies d'énergie sur le territoire national.

Une approche spécifique développée en direction des bailleurs sociaux (formation MDE des concierges et des locataires, animations en pied d'immeubles).

- favoriser l'accès à l'éco-efficacité énergétique : à travers son réseau de partenaires, collectivités et associations, EDF a développé une démarche visant à faciliter l'accès de matériel éco-efficace aux populations fragiles.

Plus de 3 000 familles ont bénéficié gratuitement de matériel éco-efficace (coupe-veille, LBC) et d'un suivi personnalisé depuis 2007.

1 000 000 d'ampoules basse consommation ont été distribuées gratuitement par le biais de nos partenaires associatifs.

10 000 000 d'ampoules à prix réduit suite à un partenariat EDF/grande distribution  
1 000 coupe-veilles distribués avec les Restos du cœur en 2009.

- contribuer largement à l'amélioration de l'habitat : l'habitat mal conçu ou mal isolé est l'une des causes majeures de précarité énergétique. EDF s'est donc engagé dans une démarche d'amélioration de l'habitat en partenariat avec les collectivités et le monde associatif, pour contribuer à diminuer le nombre de « passoires thermiques ».

55 000 logements sociaux rénovés en 2008, 200 000 depuis 2005.

Développement de partenariats avec le monde associatif sur le champ de l'auto-réhabilitation et de la lutte contre l'habitat indigne.

Plusieurs projets « rénovation solidaire » en expérimentation.

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

En 2009, en remplacement du service « Maintien de l'Énergie (SME) », EDF a expérimenté un service d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie. L'expérimentation ayant démontré l'intérêt d'un tel service, EDF en a décidé la mise en œuvre généralisée à la fin 2009.

10 millions de nos clients sont susceptibles de connaître des difficultés pour payer leur facture. Parmi elles, des personnes âgées isolées, des familles monoparentales et/ou nombreuses, des jeunes, ...

#### « Accompagnement Énergie », c'est :

- un service gratuit,
- un « conseil tarifaire »,
- un conseil sur les moyens de paiement,
- des conseils sur la maîtrise des énergies
- des offres de services gratuites facilitant la gestion et le suivi du budget,
- l'orientation accompagnée vers les acteurs sociaux et les dispositifs d'aides pertinents lorsque la situation du client est trop complexe pour être réglée par EDF seulement.

#### Les points forts d'« Accompagnement Énergie » :

- la personnalisation et une réponse adaptée à chaque situation,
- le respect de l'esprit du « décret impayés » d'août 2008, qui protège davantage les clients identifiés comme "fragiles" (clients TPN et FSL),
- la prévention et le dialogue, qui permettent d'éviter l'aggravation des situations, le repli sur soi et l'exclusion.

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

## ||| La qualité des relations et des services

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

- La satisfaction des clients

ERDF s'attache à mesurer la satisfaction globale de ses clients vis-à-vis de l'action du distributeur en matière de qualité de fourniture, raccordement au réseau de distribution d'électricité, mise en service de l'installation électrique, intervention technique sur le point de livraison d'électricité (exemple : modification de puissance, changement de compteur...).

Des méthodologies spécifiques d'enquête sont appliquées à chaque segment de clientèle. Pour 2009, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :



<b>Clients particuliers</b>	Indicateur synthétique	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Département	92%	92%

<b>Clients professionnels (puissance inférieure ou égale à 36 kVA)</b>	Indicateur synthétique	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Département	87%	90%

<b>Clients BT &gt; 36 kVA et clients HTA (hors CARD)</b>	Indicateur synthétique	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Région Manche Mer du Nord	92%	87%

<b>Clients HTA CARD</b>	Indicateur synthétique	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Région Manche Mer du Nord	83%	79%

- L'amélioration du traitement des réclamations

ERDF s'est engagée, dans le cadre du code de bonne conduite qu'elle a mis en œuvre en 2009, à faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation, à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires et à adapter le cas échéant ses pratiques.

L'amélioration du délai de traitement des réclamations est un des objectifs d'ERDF qui s'est organisée pour permettre à ses clients de lui transmettre directement, via son site internet, leurs réclamations éventuelles concernant ses prestations, sans que ces derniers soient obligés de passer par leur fournisseur d'électricité.

Les réponses sont apportées aux clients par leur fournisseur d'électricité ou par ERDF directement en fonction des situations suivantes :

- Pour les réclamations ne relevant pas du contrat avec le fournisseur, et impliquant la seule responsabilité du distributeur ERDF : la réponse est apportée au client par ERDF.
- Pour les réclamations relevant du contrat avec le fournisseur et impliquant la responsabilité du fournisseur et/ou du distributeur ERDF : la réponse est apportée au client par le fournisseur.

Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours en %	Région ERDF	
	2008	2009
	89%	97%

## Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés

### • Les indicateurs de mesure de la satisfaction

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients particuliers, les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif Bleu), les collectivités locales, les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs Jaune et Vert).

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

Particuliers	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région Ouest	84%	85%

Professionnels	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région Ouest	81%	82%

Collectivités locales	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région Ouest	87%	77%

Entreprises	Indicateur synthétique	
	2008	2009
National	74%	67%

**En 2009, afin de mieux satisfaire encore les clients, EDF a conduit différents types d'actions, comme par exemple :**

- un programme ambitieux de formation/perfectionnement adapté aux différents profils de conseillers.
- l'optimisation de notre organisation pour traiter les réclamations (Pôle dédié, formations spécifiques, traitement priorisé)
- la mise sous contrôle du respect des engagements de ré-appels qui font suite à des appels complexes, avec notamment la prise en charge par des conseillers spécialisés.
- le déploiement d'une politique de gestes commerciaux

**Ces actions seront confortées et nous déploierons notamment :**

- l'accusé de réception par SMS pour les réclamations et les demandes écrites les plus fréquentes (expérimentation régionale)
- l'amélioration des performances de nos canaux automatisés et leur meilleure accessibilité.
- le traitement différencié des demandes clients en fonction de leurs attentes.

• **L'attention portée aux réclamations des clients**

En tant que fournisseur, EDF reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation et veille à la satisfaction de ses clients, en traitant toutes leurs réclamations, y compris celles en relation avec le distributeur lorsque ce dernier est concerné.

En 2009, EDF a reçu 13 065 réclamations écrites sur la région Ouest.

**Les réclamations traitées par EDF peuvent ainsi être réparties comme suit :**

- 1/3 des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles,...),
- 1/3 des cas relèvent uniquement du distributeur ERDF (qualité de fourniture, raccordement, relève,...),
- 1/3 des cas portent sur des thématiques autres (montant des factures, mise en service / résiliation,...).



**Un client qui souhaite réclamer** peut le faire par téléphone, par courrier ou en boutique auprès de son conseiller clientèle.

Dans le cas où le client ne serait pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du Service Régional Consommateurs d'EDF dans un premier temps,
- du Médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

### Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement de ces réclamations,

EDF a poursuivi en 2009 le travail d'analyse des motifs de réclamation de ses clients et engagé plusieurs actions comme notamment :

- la mise en place d'une Gestion Électronique des Documents pour l'ensemble des courriers de réclamations qui permet d'améliorer leur traçabilité, de faciliter leur prise en charge rapide et d'améliorer les délais de réponse
- la réalisation d'un diagnostic des freins à la satisfaction client mené tant sur les professionnels que sur les particuliers, par un cabinet d'experts externe et dont l'exploitation des recommandations est en cours
- la sensibilisation constante des conseillers sur l'importance de traiter sans délai les réclamations des clients.

### Rappel de l'organisation du traitement des réclamations



Le dixième rapport du médiateur EDF a été publié en mai 2009 : le médiateur a reçu 2 396 demandes en 2008.

Au final, 311 dossiers ont été jugés recevables. 246 d'entre eux ont été clôturés dans l'année.

## III Une relation de proximité avec les territoires

ERDF entretient avec les autorités concédantes et les collectivités une relation de proximité afin de répondre au mieux à leurs attentes. Chaque collectivité dispose ainsi d'un interlocuteur privilégié qui est chargé d'accompagner au quotidien les élus, les concédants ou leurs représentants.

Au-delà de la relation entre concédant et concessionnaire, ces interlocuteurs œuvrent au quotidien pour promouvoir ou accompagner des initiatives locales, dans des domaines proches des métiers de la distribution d'électricité. ERDF s'engage au quotidien auprès des collectivités dans leurs actions de solidarité, de prévention des risques et de préservation de l'environnement.

### ● La qualité de la relation avec les collectivités locales

Satisfaction concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
National	7,8	7,8
Département	7,6	7,6

Comme au niveau national, le taux de satisfaction des collectivités locales dans la Manche est resté stable. Néanmoins, les interlocuteurs privilégiés continueront leur travail d'écoute et d'accompagnement auprès des mairies afin que leur satisfaction soit la meilleure possible.

### ● Accompagner les projets de territoires

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

### ● Soutenir l'insertion professionnelle

De façon complémentaire à l'accueil de jeunes dans l'entreprise sous contrat en alternance, ERDF mène des actions d'insertion professionnelle en partenariat avec des structures de l'économie sociale et solidaire et du secteur protégé.

Sur le territoire de la Manche, deux actions fortes sont mises en œuvre dans le cadre de la politique sociale et sociétale d'ERDF :

- L'élagage au voisinage des réseaux basse tension par une structure de travailleurs handicapés. L'ESAT Béthanie de Picauville a réalisé plusieurs chantiers d'élagage pour le compte d'ERDF. La satisfaction des collectivités locales et des clients nous permettent de poursuivre l'expérience et de l'étendre à d'autres structures de travailleurs handicapés pour le prochain exercice.
- La rénovation esthétique des postes DP avec les différentes structures d'insertion de la Manche sous l'égide du « Chantier Ecole de Basse Normandie ». Les structures suivantes ont participé à ce programme : Passerelles vers l'emploi, ASTRE environnement, ABEC, OSE environnement et Conquérants et Bâtisseurs





### 3/ RÉSEAU, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT



## ||| L'alimentation en électricité de la concession

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

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

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



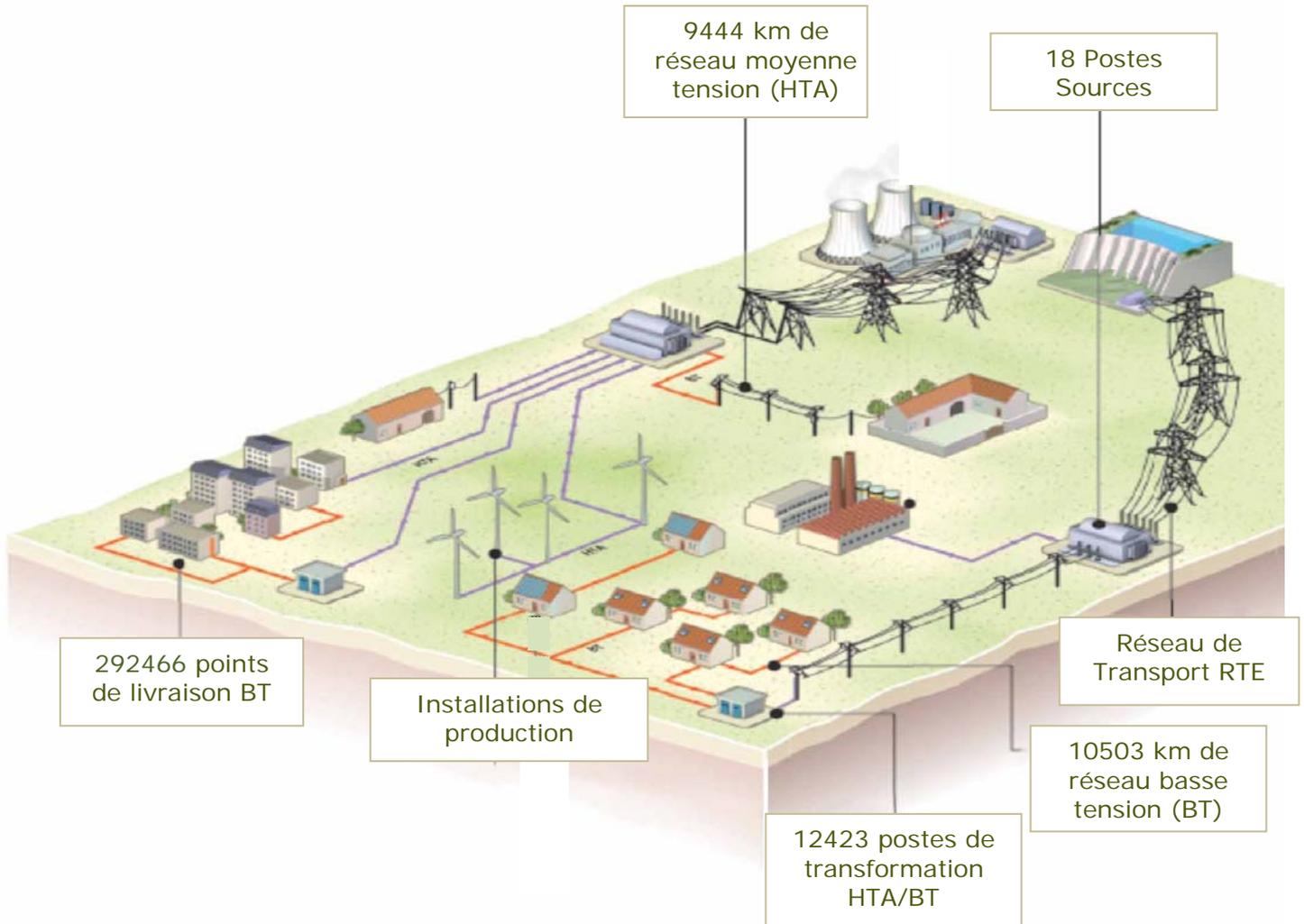
### Les postes sources

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

Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.



## Schéma du réseau de distribution et chiffres clés de la Manche





## III Les ouvrages concédés

Le réseau public de distribution d'électricité est principalement constitué de réseaux "basse tension" (BT), de réseaux "moyenne tension" (MT ou HTA) et de postes de distribution publique (poste HTA/ BT).

### Le réseau électrique HTA

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

Réseau HTA, en km	2008	Concession	
		2009	Variation
Réseau souterrain	1 420,2	1 524,1	7,3%
Réseau torsadé	0,0	0,0	-
Réseau aérien nu	6 561,7	6 571,1	0,1%
Réseau total aérien	6 561,7	6 571,1	0,1%
<b>Total Réseau HTA</b>	<b>7 981,9</b>	<b>8 095,3</b>	<b>1,4%</b>
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	<b>17,8%</b>	<b>18,8%</b>	<b>1,0%</b>

Départs alimentant la concession	Concession	
	2009	
Longueur moyenne des 10% de départs les plus longs, en km	93	
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	2,3	

### Le poste HTA/BT

Le poste HTA/BT assure la liaison entre les réseaux HTA et BT en abaissant le niveau de tension de 20 000 Volts 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 peut alimenter un à huit départs BT.

Postes HTA/BT	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de postes	10 339	10 492	1,5%



Répartition des postes HTA/BT	2008	Concession	
		2009	Variation
Postes type rural	9 105	9 254	1,6%
Postes type urbain	1 219	1 238	1,6%
<i>Dont postes sur poteau</i>	<i>7 782</i>	<i>7 829</i>	<i>0,6%</i>
<i>Dont postes cabines hautes</i>	<i>19</i>	<i>12</i>	<i>-36,8%</i>
<i>Dont postes cabines basses</i>	<i>256</i>	<i>255</i>	<i>-0,4%</i>

## Le réseau électrique BT

Le réseau basse tension (BT) fonctionne sous une tension de 230 Volts qui est la tension d'utilisation usuelle pour les usages domestiques. Il est issu des postes de distribution publique (DP).

Réseau BT, en km	2008	Concession	
		2009	Variation
Réseau souterrain	1 793,9	1 947,9	8,6%
Réseau torsadé	4 657,1	4 673,6	0,4%
Réseau aérien nu	2 239,9	2 131,0	-4,9%
<i>Dont fils nus de faibles sections (*)</i>	<i>1 112,8</i>	<i>1 048,2</i>	<i>-9,0%</i>
Réseau total aérien	6 897,0	6 804,6	-1,3%
<b>Total Réseau BT</b>	<b>8 690,9</b>	<b>8 752,4</b>	<b>0,7%</b>
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	<b>20,6%</b>	<b>22,3%</b>	<b>1,6%</b>

(\*) Fils nus de section < ou = à 14mm<sup>2</sup> Cu ou 22mm<sup>2</sup> Alu

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

Le tableau ci-après présente par tranche d'âge de 10 ans, les lignes HTA et BT ainsi que les postes HTA/BT de la concession :

Ouvrages par tranche d'âge	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	748	1 544	1 470
> 10 ans et < 20ans	2 547	2 442	2 411
> 20 ans et < 30 ans	2 761	1 513	2 567
> 30 ans	2 045	3 253	4 044



## ||| Les travaux

Dans le cadre de sa mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'énergie électrique, et conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, le concessionnaire réalise chaque année sur le réseau concédé des travaux visant à :

- préserver ou améliorer les niveaux de qualité perçus par les utilisateurs du réseau, ce qui peut nécessiter des aménagements, des modifications ou des déplacements d'ouvrages ;
- assurer le raccordement au réseau concédé de tous les utilisateurs qui en font la demande ;
- maintenir le réseau en bon état de fonctionnement par l'entretien et la maintenance des ouvrages de la concession.



Les principaux travaux réalisés en 2009 par ERDF sur le territoire de la concession sont décrits ci-après.

## Travaux dans les postes sources

Les travaux réalisés dans les postes sources peuvent viser plusieurs objectifs dont les principaux sont l'adaptation des ouvrages au développement de la production autonome, à la croissance de la consommation ou à l'évolution des normes environnementales, le renforcement la qualité et la continuité de l'alimentation ou encore l'optimisation de la sécurité des ouvrages et des tiers.

Des travaux importants ont été réalisés en 2009 sur plusieurs postes-sources situés sur le territoire de la concession, parmi lesquels principalement :

- poste de Villedieu-les-Poêles : fiabilisation par remplacement de matériels
- poste Avranches à Saint-Martin-des-Champs : fiabilisation par remplacement de matériels et continuité d'alimentation
- poste d'Agneaux : continuité d'alimentation

## Travaux sur le réseau HTA

L'amélioration de la qualité de la desserte et de la sécurité du réseau est une priorité d'ERDF qui a engagé dans la durée des actions de sécurisation et de fiabilisation des réseaux en intensifiant notamment ses efforts d'enfouissement des lignes HTA existantes les plus exposées et en renouvelant les parties fragiles du réseau. Par ailleurs, ERDF poursuit ses actions de restructuration et de renforcement des réseaux.

Les principaux chantiers réalisés sur le réseau HTA de la Manche sont les suivants :

- Tolmer, dépose de 5400 m de fils nus en bord de mer sur le départ de Siouviller
- Valcanville, dépose de 4450 m de réseau en bord de mer sur le départ de La Pernelle



- Rouffigny de Villedieu, dédoublement du départ par pose de 6200 m de câble
- Sacey de Boucey, renouvellement de 2800 m de faible section sur le départ (2ème tranche)
- Champrepus de Villedieu, renouvellement de 2500 m de faible section sur le départ
- Avranches, nouveau départ pour dédoubler le départ Carolles avec pose de 9000 m de câble
- Avranches, renouvellement de 4100 m du départ Gendarmerie
- Avranches, renouvellement de 5000 m du départ Carolles
- La Haye du Puits, renouvellement de 7500 m du départ Rauville
- pose de 24 OMT

Ouvrages HTA mis en service : longueur en mètres	Concession	
	2008	2009
Souterrain	57 262	55 462
Torsadé	0	0
Aérien nu	4 482	3 895
<b>Total</b>	<b>61 744</b>	<b>59 357</b>
<i>Dont pour information</i>		
<i>Extension</i>	<i>22 474</i>	<i>4 986</i>
<i>Renouvellement</i>	<i>9 067</i>	<i>13 418</i>
<i>Renforcement</i>	<i>30 203</i>	<i>40 953</i>

## Travaux sur le réseau BT

Les principaux chantiers réalisés sur le réseau BT sont les suivants :

- Agneaux, renforcement, poste rue de Verdun, 550 m
- Angoville au Plain, renouvellement, poste rue de l'église, 910 m
- Auvers, renouvellement, poste Cetelet, 370 m
- Barneville-Carteret, renforcement, poste PSSB, poste La roche Biard, 105 m
- Baudreville, renouvellement, poste Le Hameau d'Auge, 335 m
- Biéville, renouvellement, poste La Tanière 130 m
- Bréhal, renforcement, poste PAC 3UF, poste Rue des Granges, 374 m
- Bréhal, renforcement, rue Louis Beuve, 165 m
- Bricqueville la Blouette, renouvellement, Poste la Bulinière, 495 m
- Buais, remplacement poste tour, poste H61, Haute la Jamondière, 167 m
- Buais, remplacement poste tour, poste H61, Le champ long, 85 m
- Buais, remplacement poste tour, poste PSSA, La bellangerie, 70 m
- Buais, remplacement cabine haute, poste H61, La clémencière, 15 m
- Carolles, renforcement, poste La Lande, 320 m
- Condé sur vire, renforcement, poste La Houitière, 529 m
- Condé sur vire, poste H61, poste Les roches du ham, 60 m
- Helleville, renouvellement, poste Le Damet, 260 m
- Jullouville, renforcement, poste PSSA, poste Les Perièrres Loups, 590 m
- Marchésieux, renouvellement, poste Le Bosq, 150 m



- Monpinchon, renouvellement, poste La Motinière, 337 m
- Montanel, renouvellement, poste Les Hamelinais, 340 m
- Nehou, renouvellement, poste La poste, 90 m
- Notre Dame de Cenilly, renouvellement Cabine Haute, poste H61, 53 m
- Parigny, renforcement, poste Pied d'Argent, 185 m
- Parigny, renforcement, poste Le Champ Precocé, 510 m
- Périers, renouvellement, poste route de Coutances, 320 m
- Raids, renouvellement, poste Le Bourg, 800 m
- St Amand, poste H61, Le Trou Gaillard, 100 m
- St Jean de la Haize, renouvellement, poste L'épinette, 365 m
- St Martin le Bouillant, renouvellement, poste La Hérissière, 240 m
- St Pair / mer, renforcement, poste La Corniche, 190 m
- St Pair / mer, renforcement, poste La Boitardière, 520 m
- Ste Marie du Mont, renouvellement, poste La Redoute, 155 m

<b>Ouvrages BT mis en service : longueur en mètres</b>	Concession	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Souterrain	19 957	23 205
Torsadé	10 620	11 151
Aérien nu	2	0
<b>Total</b>	<b>30 579</b>	<b>34 356</b>
<i>Dont pour information</i>		
<i>Extension</i>	<i>12 417</i>	<i>15 244</i>
<i>Renouvellement</i>	<i>12 521</i>	<i>14 077</i>
<i>Renforcement</i>	<i>5 774</i>	<i>5 410</i>

## Branchements et dérivations réalisés

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

<b>Nombre de branchements BT (puissance ≤ 36kVA)</b>	Concession	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Neufs	3 084	2 713
Modifiés	249	185
Supprimés	2 019	1 354

## 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.



## Prévisions de travaux

En 2010, ERDF poursuivra la mise en œuvre de son programme travaux en faveur de la qualité de l'électricité distribuée, notamment à travers les quelques chantiers ci-dessous :

### ● Sur le réseau HTA

- Avranches, renouvellement de 9 150 m d'aérien du départ Poilley
- Avranches, renouvellement de 5 200 m d'aérien du départ Poilley
- création de 2 départs urbains, 4 900 m, vers Coutances
- Tolmer, renouvellement de 9 800 m de 37.7<sup>2</sup> aérien du départ Carteret
- Olmer, renouvellement de 1 500 m de 37.7<sup>2</sup> aérien du départ Barneville
- Villedieu, renouvellement de 7 900 m de faibles sections du départ
- Villedieu, renouvellement de 5 200 m (2ème tranche) de faibles sections du départ Chérencé
- Villedieu, renouvellement de 6 200 m d'aérien du départ Percy
- Yquelon, nouveau départ de 5 400 m pour dédoubler Jullouville
- Yquelon, renouvellement de 6 200 m du départ Jullouville
- pose de 29 OMT

### ● Sur le réseau BT

- Saint Pair sur mer, renforcement BT poste Corniche, 285 m
- Notre dame du Touchet, renforcement BT Les Perruches, 310 m
- Pontorson, renforcement BT Terte Burel, 245 m
- Pontorson, renforcement BT Les Couesnons, 3UF, 310 m
- Sourdeval, renforcement BT Launay, 411 m
- Saint Amand, renouvellement BT P444-47, 180 m
- St Vigor des Monts, renouvellement BT La Villière, 475 m
- Brix, Renouvellement BT P34 et P47, 255 m
- Réville, renforcement BT Mont Morin, 60 m
- Juvigny le Tertre, remplacement poste La Rocherie
- Sourdeval, remplacement poste ZA
- Carolles, renforcement BT La Mazurerie, 386 m



## III Les actions en faveur de l'environnement

### Intégration des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF



Afin de réduire les impacts de son activité sur l'environnement, ERDF accorde une attention particulière à l'intégration esthétique des nouveaux ouvrages réalisés à l'occasion de travaux de renouvellement ou d'extension de réseaux. La solution technique retenue doit prendre en compte le respect des engagements du cahier des charges de concession, la cohérence avec la configuration du réseau existant et la recherche de la meilleure adéquation entre le coût et l'intégration dans l'environnement.

Le tableau ci-dessous indique les taux de travaux réalisés en techniques discrètes dans les zones définies par le cahier des charges de concession.

% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT	Concession	
	2008	2009
En agglomération	96,6%	100%
Hors agglomération	77,5%	78,8%
En zone classée	100%	100%
<b>Total</b>	<b>82,5%</b>	<b>82,1%</b>

### Participation au financement des travaux d'intégration des réseaux

L'article 8 du cahier des charges de concession fixe la contribution d'ERDF au financement des travaux d'amélioration esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante.

Financement des travaux d'intégration des réseaux (Art. 8)	Contribution d'ERDF	
	2008	2009
Montant versé en k€ hors TVA	1 143 553	917 017

Le montant 2008 comprend 921,5 k€ au titre de 2008 et 222 k€ en reliquat de 2007.



## Travaux d'amélioration esthétique des postes

ERDF veille à privilégier les solutions qui permettent une bonne intégration des nouveaux postes de transformation dans l'environnement.

En exemple, le poste DP posé sur le terrain d'accueil des gens du cirque à Coutances et décoré par un jeune du « Point J »



D'autre part, 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 les collectivités locales et une association d'insertion professionnelle.

La Direction Territoriale Manche a signé le 16 Mars 2009 une convention avec le Chantier Ecole Basse Normandie afin d'entreprendre la rénovation esthétique de postes de distribution publique. Les structures d'insertion de la Manche ont donc contribué à la rénovation des postes suivants :

Commune	Structure d'insertion
AGNEAUX	Conquérants et Bâtisseurs
HAMBYE	OSE Environnement
CREANCES	ABEC
AGON	OSE Environnement
GENETS	Passerelles vers l'emploi
EQUEURDEVILLE	ASTRE Environnement
EQUEURDEVILLE, rue Louise Michel	ASTRE Environnement
CHERBOURG-OCTEVILLE, rue Jules Vallès	ASTRE Environnement

## Le traitement des transformateurs contenant du 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.

Pour respecter la trajectoire prévue, ce programme a nécessité en 2009 une mobilisation considérable des ressources internes et des sous-traitants d'ERDF. Dans le département de la Manche :

- 3037 transformateurs susceptibles de contenir du PCB ont été prélevés pour analyse,
- 308 transformateurs contenant plus de 500 mg/kg ont été identifiés,
- 384, identifiés en 2008 et 2009, ont été remplacés.



## **Autres actions en faveur de l'environnement**

Dans le cadre de la protection de l'environnement et de la valorisation des déchets, ERDF continue de stocker les supports béton de dépose sur trois sites du département : Lieusaint, Canisy et Le Val saint Père.

Chaque site permet d'entreposer près de 400 poteaux qui, une fois par an, sont concassés pour la réutilisation des métaux ferreux et des agrégats de béton pour les chaussées.



## ||| Les investissements du concessionnaire

Le montant des dépenses d'investissement d'ERDF est présenté par finalité, en valeur brute :

- développement et raccordement : investissements liés aux raccordements des consommateurs et des producteurs, aux déplacements d'ouvrage, à la réalisation des branchements, à l'achat de transformateurs et matériels de comptage,
- renforcement des réseaux : investissements liés à la qualité de la tension,
- sécurité, environnement, obligations réglementaires : investissements principalement 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,

<b>Investissements ERDF sur le territoire de la concession (en k€)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Evolution %</b>
Développements/raccordements	6 230	5 759	-8%
<i>Dont raccordement producteurs</i>	780	282	-64%
<i>Dont déplacements d'ouvrage</i>	1 575	1 402	-11%
Renforcement des réseaux	657	665	+1%
Sécurité/Environnement	1 964	2 223	+13%
<i>Dont article 8</i>	1 144	917	-20%
Qualité de la desserte	3 178	3 986	+25%
<b>Total distribution publique</b>	<b>12 030</b>	<b>12 634</b>	<b>+5%</b>
Postes-sources	217	741	+241%
<b>TOTAL</b>	<b>12 246</b>	<b>13 375</b>	<b>+9%</b>

Hors raccordements, les investissements bruts d'ERDF passent de 5 799 k€ en 2009 à 6 874 k€ en 2010, ce qui représente une augmentation de près de 19%, confirmant ainsi la tendance observée l'année précédente.



## ||| La sécurité des tiers

Afin de sensibiliser les populations susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité du réseau, ERDF déploie des actions de communication ciblées en partenariat avec les services de l'Etat, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs.

Des sessions de sensibilisation spécifiques sont destinées au personnel du Bâtiment et des Travaux Publics. Un site Internet est disponible :

[www.sousleslignes-prudence.com](http://www.sousleslignes-prudence.com)

**Conseils de sécurité à respecter lorsque vous évoluez à proximité des lignes électriques.**

Vos activités vous placent à proximité des lignes électriques : **respectez une bonne distance** ! Car il ne suffit pas de toucher pour s'électrocuter : si vous ou vos appareils approchez trop près, vous risquez de provoquer un arc électrique appelé également "amorçage".

**Sous les lignes, prudence : restons à distance.**

- Vous pratiquez la pêche.**
- Vous êtes agriculteur.**
- Vous travaillez sur des chantiers.**
- Vous utilisez du matériel de location.**
- Vous pratiquez un sport en plein air.**

Afin de toucher le plus grand nombre, la direction territoriale d'ERDF en partenariat avec les sapeurs pompiers et les professionnels du bâtiment a fait paraître dans leurs publications réciproques l'encart d'information ci-dessous sur la prudence au voisinage des lignes électriques.

**ERDF**  
DISTRIBUCION D'ÉLECTRICITÉ EN FRANCE  
Région Normandie - 14, rue du Général de Gaulle - 14000 Caen - France  
Téléphone : 02 31 39 21 00 - Télécopie : 02 31 39 30 00 - www.erdf.fr

**Le distributeur d'électricité ERDF**  
Il conçoit, construit, exploite, entretient et développe les réseaux de distribution d'électricité.  
Il achemine l'électricité jusqu'au domicile ou le site d'activité du client, quel que soit le fournisseur.  
Il est le garant de la qualité de l'électricité distribuée.

Accueil Raccordement Électricité [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr)  
[egd-normandie-are@erdf-grdf.fr](mailto:egd-normandie-are@erdf-grdf.fr)

N° Azur 0 810 89 77 43

Sécurité & dépannage électrique 24h/24 : N° Azur 0 810 333 050

Signaler un dommage causé à un ouvrage : N° DEDIE 01 76 61 47 01

**Sous les lignes, prudence, restons à distance.**





## 4/ QUALITÉ DE DESSERTE



### ||| La qualité de l'électricité distribuée

Depuis une dizaine d'années, les durées moyennes de coupure en Europe, hors événement exceptionnel, convergent vers une valeur d'environ 75 minutes. Dans ce contexte, le réseau de distribution électrique français reste situé en bonne position par rapport aux performances affichées par les réseaux des autres grands pays européens.

Toutefois, depuis 2002, le niveau de la qualité de la fourniture en France connaît une lente dégradation qui s'explique notamment par le vieillissement prématuré de certains composants d'ouvrages du réseau de distribution.

Le redressement de la qualité sur l'ensemble du territoire est au premier rang des priorités d'ERDF qui s'est fixé pour objectif de stopper la dégradation du temps de coupure annuel des clients sur la période 2009-2012.

ERDF, gestionnaire du réseau de distribution, s'efforce d'améliorer en permanence la qualité de l'électricité distribuée sur sa zone de desserte grâce notamment à l'engagement de son personnel, la maîtrise de ses métiers et ses choix en matière d'investissement et d'exploitation.



## III L'année 2009 en matière de qualité

### Les événements majeurs

L'année 2009 a été particulièrement marquée par deux phénomènes climatiques de grande envergure qui ont endommagé les réseaux et provoqué des coupures d'électricité auprès de centaines de milliers de clients : 1,7 millions de foyers ont été affectés par des coupures à la suite de la tempête Klaus de janvier 2009 qui a touché l'ensemble des départements du Sud Ouest, 900 000 foyers ont été privés d'électricité du fait du passage de la tempête Quinten qui a traversé la France en février 2009.



ERDF a mobilisé, en soutien des équipes déjà en place sur les départements touchés, des renforts internes et externes de l'ensemble du pays, notamment dans le cadre de la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE) qui permet une mobilisation immédiate d'équipes préconstituées.

#### ● Événements climatiques :

L'année s'est caractérisée par plusieurs aléas climatiques qui ont généré des incidents sur le réseau :

Le 2 juillet, les orages ont conduit à 9 coupures HTA.

Le 19 septembre des orages et une pollution saline a conduit à 13 incidents HTA

Le 14 novembre, le vent a occasionné 8 incidents HTA

Le 22 novembre, 8 incidents suite à grands vents

Le 18 décembre, un épisode neige a conduit à 9 incidents HTA

#### ● Principaux incidents :

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

Les principaux incidents sur le réseau HTA survenus dans l'année (durée en mn) :

Poste Source	Départ	Date	Siege	Durée totale de coupure	Durée moyenne	Nbre de clients coupés
AVRANCHES	PRECEY	17/12/2009	Poste : transformateur	2 268	613	327
AGNEAUX	MOON SUR ELLE	06/02/2009	Ligne aérienne : support	694	471	1 589
ALERIE	AUVERS	22/11/2009	Ligne aérienne: support	1 064	338	746
AGNEAUX	PONT HEBERT	09/01/2009	Liaison aéro-souterraine: câble	332	311	452
MORTAIN	HUSSON	16/06/2009	Ligne souterraine : câble	68	309	845
PERIERS	PIROU	18/07/2009	Armoire de coupure	275	300	1 646

## III Critères de qualité de l'électricité

### La continuité de la fourniture

La qualité de la continuité de fourniture sur le territoire de la concession est notamment évaluée à partir du « critère B ». Cet indicateur mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en basse tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption de fourniture (travaux ou incident fortuit sur le réseau, incident en amont du réseau de distribution).

Temps de coupure toutes causes confondues en min.	2008	2009	Variation
Critère B concession	194	168	-13,6%
<i>Dont amont (origine RTE)</i>	0	0	-
<i>Dont part Incident (hors RTE)</i>	115	107	-7,4%
<i>Dont part Travaux</i>	78	61	-22,7%

Le temps de coupure s'est amélioré en 2009, principalement grâce à une diminution significative du temps de coupure pour travaux.

Toutefois, l'année 2010 sera marquée par la mise en application des nouvelles dispositions réglementaires concernant l'élagage à proximité des réseaux électriques qui risque d'avoir des conséquences importantes en matière de continuité de l'alimentation.

### L'origine des coupures d'électricité et le nombre de clients affectés

- Les coupures liées à des incidents affectant le réseau

Coupures sur incidents	Concession	
	2008	2009
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,2	4,2
<i>Dont réseau aérien</i>	1,9	1,8
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,4	0,3
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	9,6	8,6
<i>Dont réseau aérien</i>	7,0	5,8
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,4	0,6
Nombre de coupures sur incident réseau	1 165	1 099
Longues (> ou = à 3min.)	1 165	1 099
Brèves (de 1s à 3 min.)	696	373

- Les coupures liées aux travaux sur le réseau

<b>Coupures pour travaux</b>	Concession	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre de coupures pour travaux	891	997
Nombre sur réseau BT	310	482
Nombre sur réseau HTA	581	515
Temps moyen	79	61

- Fréquence des coupures

<b>Fréquence des coupures</b>	Concession	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Fréquence des coupures longues (> ou = à 3min.), toutes causes confondues	2,0	1,8
Fréquence des coupures brèves (de 1s à 3 min.), toutes causes confondues	4,4	2,6

- Nombre de clients BT affectés

<b>Nombre de clients BT de la concession :</b>	Concession	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Affectés par plus de 6 coupures longues (> ou = à 3min.), toutes causes confondues	4 560	3 824
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	<i>2 157</i>	<i>1 188</i>
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1s à 3 min.), toutes causes confondues	0	0
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	64 186	57 973
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	<i>30 414</i>	<i>29 054</i>
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	11 166	11 953

## Les clients mal alimentés

Un client est considéré comme « mal alimenté » lorsque la tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale, cette dernière étant fixée en basse tension à 230 volts pour les branchements monophasés et 400 volts pour les branchements triphasés.



Cette plage de variation est de +10% ou -10% par rapport à la tension nominale (décret du 28 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 volts et 253 volts en basse tension pour les branchements monophasés.

La tenue globale de la tension est évaluée par un modèle de calcul identifiant les clients susceptibles de connaître, en particulier en période de forte charge, des tensions non conformes à la réglementation.

Clients basse tension mal alimentés	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	4 076	3 318	-18,6%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession	2,2%	1,8%	-19,3%

## Les départs en contrainte de tension

Un départ BT est en contrainte de tension lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+10% ou -10%).

Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au % de départs BT de la concession en contrainte de tension.

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

Départs en contrainte de tension	Concession	
	2008	2009
Taux de départs BT en contrainte de tension > 10%	5,0%	4,0%
Taux de départs HTA en contrainte de tension > 5%	21,0%	21,0%

## Les principales actions au service de la qualité

Pour améliorer la qualité de fourniture ERDF doit agir simultanément sur trois axes principaux :

- fiabiliser le réseau pour réduire les incidents,
- adapter la structure du réseau pour limiter le nombre de clients touchés par un incident
- développer la réactivité pour réalimenter les clients au plus vite

Cette volonté se traduit par des politiques d'entretien, de maintenance et d'investissements qui cherchent à optimiser l'utilisation des ressources au regard de leur impact sur la qualité de l'électricité. C'est donc essentiellement sur le réseau HTA qu'ERDF concentre ses efforts.

Les principales actions menées pour améliorer la qualité de fourniture sont :

- renouvellement des réseaux sujets à des incidents répétés en particulier les réseaux construits en fils nus ou sensibles aux aléas climatiques
- amélioration des structures de réseau, notamment en dédoublant les départs les plus longs ou supportant de fortes puissances appelées
- pose d'organes de manœuvres télécommandés
- amélioration des processus de conduite réseau et de dépannage
- opérations de maintenance pour traiter des points faibles du réseau détectés suite aux visites de lignes (isolateurs, attaches, œillets...)
- programme d'entretien des organes de télécommande
- les programmes d'élagage

En complément de ces investissements, ERDF a renforcé la mobilisation des moyens mis en œuvre pour assurer la réalimentation en électricité lors des événements climatiques exceptionnels. Cette mobilisation a permis de rétablir la situation lors de la tempête de 2009 sensiblement plus rapidement qu'en 1999 : 99% des clients ont été réalimentés en l'espace de 8 jours (cette proportion était de 87% à la suite de la tempête de décembre 1999).



## 5/ RAPPORT FINANCIER

### III Éléments financiers d'exploitation

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

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

ERDF tient une comptabilité nationale qui nécessite, pour pouvoir produire ces éléments financiers, de reconstituer les produits et les charges à la maille d'une concession<sup>2</sup> à l'aide :

#### **Des données comptables enregistrées à une maille locale correspondant à l'organisation territoriale d'ERDF**

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

Depuis 2005, la maille utilisée pour établir les éléments financiers d'exploitation de l'activité d'acheminement est un territoire qui correspond à un regroupement de dix à quinze ex-Centres ayant mis en commun des ressources et des compétences au sein d'une Direction régionale<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> Le territoire couvert par une Direction régionale correspond à plusieurs régions administratives.



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

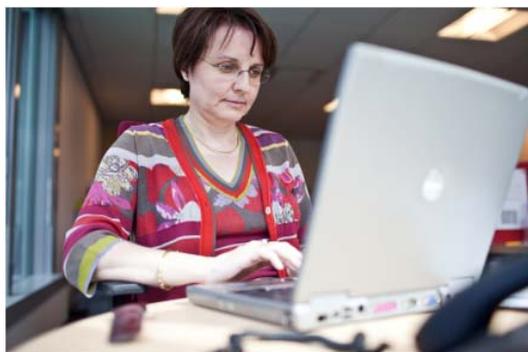
Ces données sont réparties entre les Directions régionales du distributeur ERDF au prorata des charges directes de chaque métier.

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

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

### **De la traduction du principe de péréquation nationale du tarif d'acheminement**

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de



régulation de l'énergie (CRE). Il est défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et il est identique sur tout le territoire français (principe de péréquation).

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

Le nouveau tarif d'acheminement TURPE 3, mis en œuvre le 1<sup>er</sup> août 2009 conformément à la décision ministérielle du 5 juin 2009, conduit à un revenu tarifaire d'ERDF défini sur la base de ses coûts propres, alors que le tarif précédent couvrait indistinctement les coûts d'ERDF et les coûts de la distribution d'électricité dans les zones non interconnectées au réseau national (ZNI)<sup>4</sup>. Ainsi, à partir de 2009, il n'est plus nécessaire comme auparavant de tenir compte des données relatives à ces zones pour traduire le principe de péréquation tarifaire entre les différentes concessions d'ERDF.

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.

### **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 se rapproche de celle des comptes publiés d'ERDF.

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

<sup>4</sup> Activité regroupée au sein de l'entité « Systèmes Énergétiques Insulaires » d'EDF


**Éléments financiers de la concession - Acheminement d'énergie :**

<b>Produits en k€</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Production de biens</b>	<b>10</b>	<b>5</b>
<b>Production de Services</b>	<b>64 248</b>	<b>65 414</b>
Recettes d'acheminement	59 804	61 162
<i>dont clients exerçant leur éligibilité, en contrat CARD</i>	<i>3 220</i>	<i>3 248</i>
<i>dont clients exerçant leur éligibilité, en contrat unique</i>	<i>1 864</i>	<i>2 210</i>
<i>dont clients au tarif Vert</i>	<i>4 961</i>	<i>5 001</i>
<i>dont clients au tarif Jaune</i>	<i>4 701</i>	<i>4 823</i>
<i>dont clients au tarif Bleu</i>	<i>44 344</i>	<i>47 366</i>
<i>dont autres</i>	<i>714</i>	<i>-1 486</i>
Recettes de raccordements et prestations	2 493	2 302
<i>dont Raccordements</i>	<i>1 617</i>	<i>1 498</i>
<i>dont Prestations</i>	<i>876</i>	<i>804</i>
Autres recettes	1 951	1 949
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>64 258</b>	<b>65 419</b>
<b>Autres produits</b>	<b>9 899</b>	<b>10 176</b>
Production stockée et immobilisée	5 515	6 536
Reprises sur amortissements et provisions	3 153	3 284
Autres produits divers	1 232	356
<b>Contribution d'équilibre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total des produits</b>	<b>74 157</b>	<b>75 595</b>

<b>Charges en k€</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Consommation de l'exercice en provenance des tiers</b>	<b>37 235</b>	<b>40 768</b>
Accès réseau amont	15 739	16 419
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	6 997	8 268
Redevance de concession	2 015	2 472
Autres consommations externes	12 483	13 609
<b>Impôts Taxes et versements assimilés</b>	<b>2 777</b>	<b>2 761</b>
Contribution au Facé	1 017	1 037
Autres impôts et taxes	1 760	1 724
<b>Charges de personnel</b>	<b>11 806</b>	<b>11 654</b>
<b>Dotations d'exploitation</b>	<b>18 057</b>	<b>18 047</b>
Dotation aux amortissements DP	9 966	10 261
Dotation aux provisions DP	3 670	3 782
Autres dotations d'exploitation	4 420	4 004
<b>Autres charges</b>	<b>1 261</b>	<b>2 101</b>
<b>Contribution à l'équilibre</b>	<b>1 392</b>	<b>1 165</b>
<b>Total des charges</b>	<b>72 527</b>	<b>76 497</b>

<b>Résultat en k€</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Total des produits – Total des charges</b>	<b>1 630</b>	<b>-902</b>



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

## Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

**Production de biens** : vente de produits résiduels

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

- **Recettes d'acheminement** : il s'agit :
  - **des recettes d'acheminement proprement dites** : clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
  - **d'autres recettes** telles que la variation de la valorisation de l'acheminement en compteur, livré mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables.
- **Recettes de raccordements et prestations** : ce sont les recettes des raccordements de clients facturés au forfait et hors forfait ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA).
- **Autres recettes** : travaux et prestations de services pour les tiers (y compris Groupe EDF et GrDF),

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

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

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

## 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.
- **Achat d'énergie** : achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.
- **Redevance de concession** : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2008.



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

- **Contribution au FACE :** c'est la quote-part calculée pour la concession de la contribution d'ERDF au Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification.
- **Autres impôts et taxes :** taxes foncières et professionnelles, hors impôt sur les bénéfices

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

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

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

- **Dotations aux amortissements DP :** cette charge correspond à un amortissement industriel calculé sur la valeur historique des biens, et étalé sur leur durée de vie. Il couvre, d'une part, l'amortissement des financements du concédant, d'autre part celui des financements du concessionnaire ;
- **Dotations aux provisions DP :** cette charge correspond à la provision pour renouvellement, assise sur la différence entre la valeur de remplacement et la valeur historique des biens et constituée pour les seuls biens renouvelables avant le terme de la concession.

Ces dotations sont comptabilisées conformément aux dispositions contractuelles du cahier des charges de concession, elles portent sur :

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

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

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



## 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.

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

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

### • Principales modalités de répartition retenues pour les produits

Produits	Mode de répartition principal pour la concession
Production de biens	Au prorata du nombre de clients
Production de services	
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession
Raccordements	Au prorata du nombre de clients
Prestations	Affectation directe à la concession
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients
Autres produits	
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients

### • Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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



## III Immobilisations concédées

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

Au 31 décembre 2009, ces données sont les suivantes :

Total des ouvrages concédés (en k€)	2008	2009
Valeur brute comptable	538 814	564 961
Valeur nette comptable	334 901	348 702
Amortissements	203 914	216 259
Provisions constituées	52 600	54 562
Valeur de remplacement	767 317	781 673

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 n'étant pas individualisés dans nos comptes, ils sont gérés en masse financière. Ceux-ci sont répartis au niveau des concessions au prorata du nombre de clients ou du nombre d'immeubles en accord avec les commissaires aux comptes,
- les transformateurs HTA/BT, qui sont enregistrés en masse financière dans la comptabilité, à un périmètre correspondant au territoire des anciens centres EDF Gaz de France Distribution. 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.



Le compte-rendu annuel d'activité présente cette année le montant des droits du concédant au titre des biens en concession.

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



<b>Droits du concédant (en k€)</b>	<b>2009</b>
Valeur nette comptable des biens concédés	348 702
Financement concessionnaire non amorti et non réévalué	127 844
Amortissement du financement du concédant	60 506
Montant des droits du concédant	281 364

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



## 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 comprennent principalement les flux suivants :

- redevance de concession,
- contribution annuelle aux financements de travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages de la concession.

Flux financiers de la concession	Montants versés en €		Variation
	2008	2009	
Redevance de concession	2 015 233	2 471 984	22,7%
Participation Article 8	1 143 553	917 017	-20,0%

## Redevance de concession

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

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

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

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

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

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

### Montants des termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2009

Termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2009	Montants en €		Variation
	2008	2009	
R1	459 112	477 074	3,9%
R2	1 556 121	1 994 910	28,2%





## 6/ INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE

||| **Le concessionnaire est représenté localement  
par ERDF et EDF**

**Direction Territoriale MANCHE**  
**76 bis Boulevard Mendès France**  
**BP 707 – 50107 Cherbourg-Octeville Cedex**  
**Tél. : 02 33 20 21 22/ Fax : 02 33 20 53 22**

### Vos interlocuteurs ERDF

<b>Nom Prénom - Fonction</b>	<b>Téléphone</b>	<b>e-mail</b>
Christian MERGEY Directeur Territorial	02 33 20 21 53	christian.mergey@erdf-grdf.fr
Bernard DAMOISEAU Délégué Collectivités Locales	02 33 20 20 01	bernard.damoiseau@erdf-grdf.fr
Eric QUOY Attaché Collectivités Locales	02 33 20 20 12	eric.quoy@erdf-grdf.fr
Patricia FILLIATRE Interlocuteur Privilégié Centre Manche	02 33 20 20 95	patricia.filliatre@erdf-grdf.fr
Isabelle DROUET Interlocuteur Privilégié Sud Manche	02 33 75 40 95	isabelle.drouet@erdf-grdf.fr
Thierry TOTAIN Interlocuteur Privilégié Cotentin	02 33 20 21 48	thierry.totain@erdf-grdf.fr



**Direction Collectivités Territoriales Ouest  
BP 61 – 14202 Hérouvillle Saint-Clair Cedex**

**Vos interlocuteurs EDF**

<b>Nom Prénom - Fonction</b>	<b>Téléphone</b>	<b>e-mail</b>
MORLAY Jean-François Réfèrent Concession	02 31 46 97 51	jean-francois.morlay@edf.fr
BATES Anouk Interlocuteur Solidarité	02 33 23 09 10	anouk.bates@edf.fr



