

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL DES ENERGIES DE LA MANCHE

2010





UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

L'exercice du service public de l'électricité, dans le cadre des cahiers des charges de concession, recouvre aujourd'hui deux missions complémentaires dévolues par la loi conjointement à ERDF et EDF.

Ces **deux missions** constitutives du service concédé sont :

1. **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, l'acheminement de l'électricité ainsi que l'accès, dans des conditions non discriminatoires, aux réseaux publics de distribution.

Ces activités sont financées par le tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE) fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui le propose pour accord aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie. Il couvre les coûts de distribution de l'électricité. Il doit garantir au gestionnaire de réseaux les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité.

Le tarif est identique en tout point du territoire national ; ce principe de péréquation tarifaire qui garantit l'égalité de traitement des consommateurs est également un atout de développement économique territorial.

Le tarif actuellement en vigueur (TURPE 3) s'applique pendant quatre ans, de 2009 à 2013. Il est actualisé chaque année, selon une formule d'indexation.

Le coût d'acheminement de l'électricité représente un peu moins de la moitié de la facture finale du client.

2. **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.

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.



Éditorial	06
Les faits marquants	08
Les perspectives.....	09
Les chiffres clés de la concession	10

A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire12

- A.1 Les clients d'ERDF
- A.2 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique
- A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement
- A.4 Les éléments financiers de la concession

B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire32

- B.1 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente
- B.3 La relation clientèle
- B.3 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire52

- C.1 Les clients
- C.2 Le réseau et la qualité de desserte
- C.3 Les produits et les charges d'acheminement
- C.4 Les données patrimoniales
- C.5 Les flux financiers de la concession

D. ANNEXES.....66

Vos interlocuteurs





Au cours de cette année 2010, sont apparus plusieurs lois et textes qui impactent pleinement l'économie concessionnaire de l'électricité. Citons notamment, le Grenelle 2, la loi NOME ou encore l'évolution des taxes sur l'électricité. Dans ce contexte en forte évolution EDF SA a et aura à cœur d'être à vos côtés afin de faire face ensemble à ces changements. EDF SA maintient ses engagements pour la clientèle aux tarifs réglementés de vente de votre territoire, notamment la proximité au travers d'un dispositif relationnel multi-canal et les engagements auprès des clients les plus en difficulté.

La Direction Territoriale ERDF MANCHE a été très heureuse de vous accompagner tout au long de cette année 2010 à travers différents aspects :

D'abord climatiques : avec les inondations, les épisodes neigeux du début et de la fin de l'année pendant lesquels nos équipes ont été très présentes sur le terrain et auprès de vous.

Ensuite, en renforçant notre proximité avec les élus au travers de réunions cantonales afin de les informer et de leur apporter des réponses à leurs sollicitations.

Force a été de constater que vous avez été nombreux à répondre présents et que les sujets abordés étaient attendus par tous. A votre demande, nous renouvellerons cette expérience.

En les informant de notre implication auprès des collectivités locales par le biais d'ERDF&Vous un journal qui leur est dédié.

Enfin, je vous rappelle que la Direction Territoriale ERDF Manche, c'est une équipe composée d'Interlocuteurs Privilégiés qui sont à votre écoute, que vous pouvez contacter et qui peuvent vous accompagner dans la réalisation de vos projets.

Nous vous proposons cette année un compte-rendu d'activité différent, que nous avons voulu plus proche de la dimension locale, à l'image de la relation que nous vous proposons de continuer à faire fructifier. Je souhaite que l'année 2011 soit l'occasion de nouvelles rencontres en organisant des réunions avec le personnel opérationnel des mairies et des journées thématiques autour des différentes facettes du distributeur.



Christian MERGEY
Directeur Territorial
ERDF Manche



Bruno MORAS
Directeur Régional
DCECL Ouest



Faits marquants 2010

• Les événements climatiques

L'année 2010 fut particulièrement impactée par les aléas climatiques. Dès janvier, les chutes de neige ont perturbé la distribution électrique de La Haye du Puits à Sainte Mère Eglise. Fin mars, à l'ouest de cette même région, c'est le vent qui fut à l'origine de pannes sur le réseau aérien.

A partir du 27 novembre, une large zone allant de Saint Pierre Eglise à Barneville-Carteret a subi pendant quatre jours des précipitations neigeuses hors du commun. Près de 70 cm de poudreuses ont recouvert certains secteurs rendant l'accès au réseau très difficile pour les engins de dépannage d'ERDF. Ces événements ont contribué à la détérioration du critère B incident à hauteur de 17 minutes.

• La vie du contrat de concession

Réunions relatives au traitement des documents d'urbanisme

Devant les changements consécutifs à l'application de la loi SRU et les difficultés éprouvées par les communes pour le traitement des CU et AU, le SDEM et ERDF ont animés ensemble 6 réunions d'information sur le sujet avec l'appui des services de l'Urbanisme de la DDTM. 600 personnes, élus et secrétaires de mairie, ont participé à ces formations. Un franc succès pour ce partenariat remarqué.

Avenant PCT

Le protocole relatif au versement par ERDF aux autorités concédantes maître d'ouvrage de travaux de raccordement de la part couverte par le tarif, dit protocole PCT, a été signé entre la FNCCR et ERDF le 26 juin 2009. Cet accord a été décliné localement à travers un avenant au contrat de concession signé le 6 avril 2010 par le Président du SDEM, le Directeur Territorial ERDF et le Directeur DCECL EDF SA.

Mise en oeuvre du protocole VRG

Le protocole VRG, signé entre ERDF et la FNCCR en 2009, est construit sur un double engagement : la collectivité concédante s'engage à donner au concessionnaire la description la plus exhaustive possible des travaux qu'elle a réalisés ; le concessionnaire s'engage à se rapprocher de l'autorité concédante lorsque la valorisation qu'il obtient s'écarte d'un seuil donné. Cet accord, conclu pour une première période de 2 ans, à titre probatoire, a donné lieu courant 2010 à de nombreux échanges entre ERDF et le SDEM qui ont permis de progresser ensemble sur ce sujet complexe.

Elargissement du périmètre du SDEM

Suite à l'adhésion des communes de Donville les Bains, Yquelon et Longueville, le contrat de concession va faire l'objet d'un avenant de modification de périmètre.

• Programme PCB : engagement tenu

Depuis trois ans, ERDF mobilise des moyens humains et financiers considérables pour tenir l'engagement d'éliminer, avant le 31 décembre 2010, tous les transformateurs contenant un taux de PCB supérieur à 500mg/kg.

En 2010, l'objectif a été tenu dans le département. Ce sont au total 1922 transformateurs qui ont été prélevés, 335 remplacés et traités par une filière spécialisée.

Depuis le début de l'opération 7722 prélèvements et 908 mutations ont été réalisés.



• La proximité avec les collectivités locales

La direction Territoriale d'ERDF Manche a renforcé son accompagnement auprès des collectivités locales. Trois réunions thématiques ont eu lieu à Carentan, Les Pieux et Marcey les Grèves sur des sujets aussi divers que les raccordements, la loi NOME, les actions sociétales et la sécurité à proximité de nos ouvrages. Près de 250 élus ont répondu à l'invitation du directeur territorial, ce qui démontre l'intérêt de ces rencontres favorisant l'implication d'ERDF au niveau du territoire.

• Les perspectives

L'accompagnement des collectivités dans les échanges avec ERDF

Dans le prolongement du partenariat qu'ERDF souhaite densifier avec les collectivités locales, la direction territoriale proposera en 2011, des rencontres avec le personnel opérationnel des mairies afin de faciliter les échanges avec les différents services de l'entreprise.

Des journées thématiques sur nos métiers ou nos ouvrages vont être mises en œuvre afin que les élus puissent découvrir les différentes facettes du distributeur.

Le nouveau Portail Collectivités Locales

Pour être encore plus proche des collectivités, un nouveau portail internet sera mis en ligne au quatrième trimestre 2011. Cet outil permettra la consultation des actualités de la commune, comme les travaux, et de retrouver les coordonnées des contacts utiles (raccordement, dépannage, ...).

Le portail offrira aussi la possibilité d'accéder aux services d'information sur les chantiers en cours ou à venir, ainsi que sur les incidents survenus sur le réseau.

L'édition 2010 du Salon des Maires qui s'est tenu en novembre à Paris a notamment été l'occasion de présenter le futur portail « ERDF et Vous » dédié aux collectivités locales.

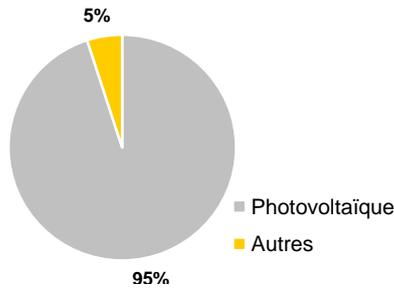


Les clients de la concession

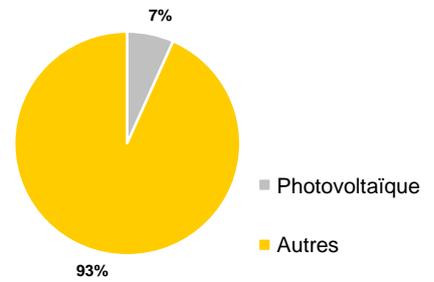
633 clients en injection

193 666 clients en soutirage (+2,5 % / 2009)

Répartition du nombre de producteurs

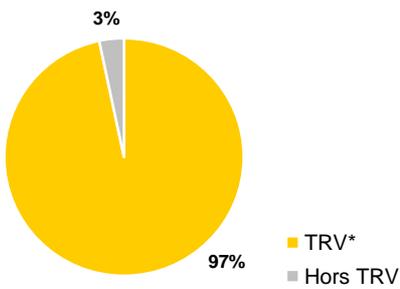


Puissance des producteurs



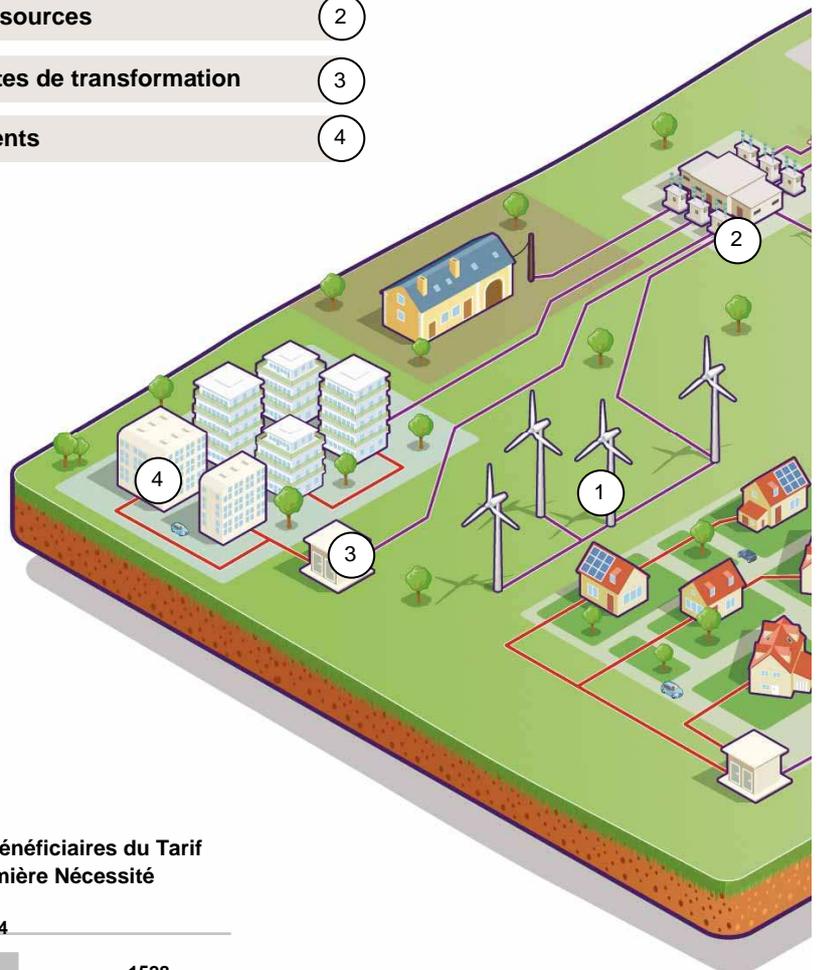
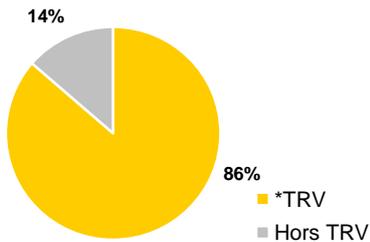
Répartition du nombre de consommateurs

*tarif réglementé de vente

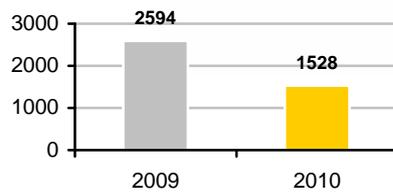


- 633 installations de production (1)
- 18 postes-sources (2)
- 10 633 postes de transformation (3)
- 193 666 clients (4)

Répartition de l'énergie livrée



Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité





La qualité de desserte

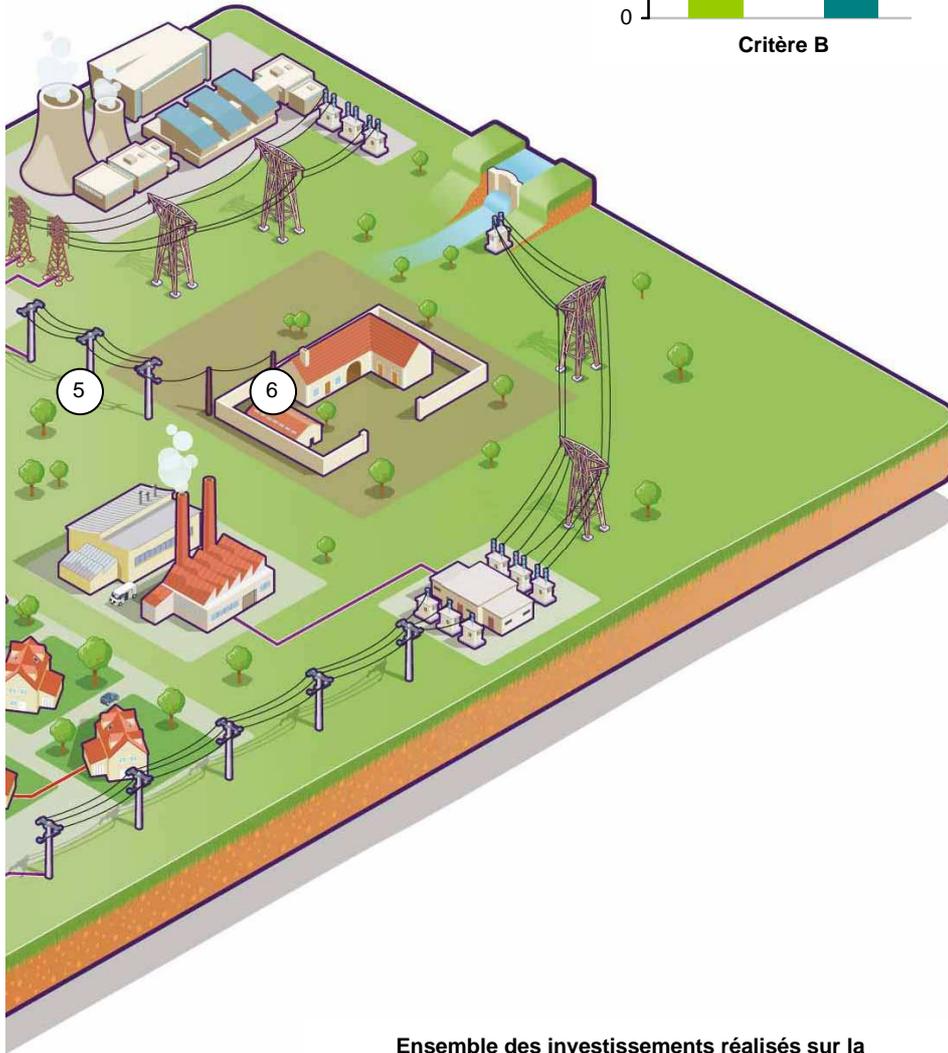
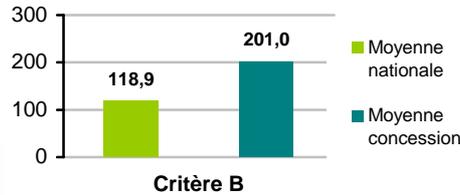
8 162 km de réseau moyenne tension HTA

5

8 855 km de réseau basse tension

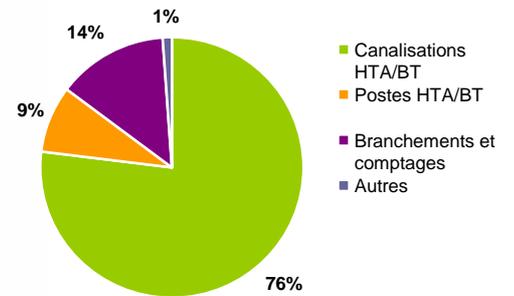
6

Durée moyenne de coupure perçue par un usager (en min)

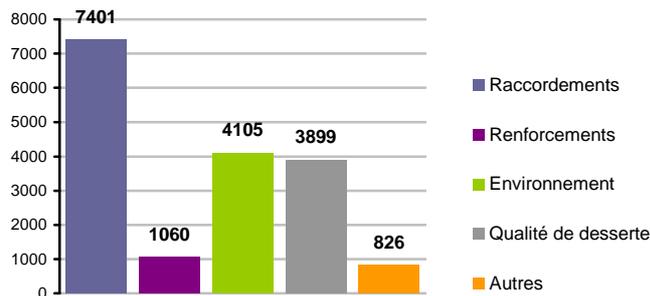


Le patrimoine

Valeur nette comptable



Ensemble des investissements réalisés sur la concession



17 291 k€ engagés en 2010 dont 9 064 pour l'amélioration de la qualité



A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire



A.1 Les clients d'ERDF	13
A.1.1 Les consommateurs	13
A.1.2 Les producteurs	14
A.1.3 Le raccordement au réseau	14
A.1.4 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes	16
A.2 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique	18
A.2.1 Les ouvrages de la concession	18
A.2.2 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	19
A.2.3 Les travaux sous maîtrise d'ouvrage ERDF	21
A.2.4 Les investissements d'ERDF	24
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	25
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire	25
A.3.2 Le respect de l'environnement	27
A.4 Les éléments financiers de la concession	28
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession	28
A.4.2 Les informations patrimoniales	29



A.1 Les clients d'ERDF

A.1.1 Les consommateurs

En marché ouvert, la segmentation des clients en cinq catégories, C1 à C5, est faite en fonction de leur puissance souscrite, de leur tension de raccordement au réseau de distribution publique d'électricité, basse tension (BT) ou moyenne tension (HTA) et du type de contrat, unique ou CARD.

Clients aux tarifs réglementés		Catégorie	Tension	Niveau de puissance	Clients hors tarifs réglementés	
Contrats	Prestations couvertes				Contrats	Prestations couvertes
Tarif vert	Acheminement + Fourniture	C1	HTA	> 250 kW	CARD	Acheminement
Tarif jaune		C2		< 250 kW	Contrat unique	Acheminement + Fourniture
Tarif bleu		C3		> 36 kVA		
		C4	≤ 36 kVA			
		C5				

Les tableaux ci-dessous présentent les données clientèles regroupées pour assurer l'équivalence avec la segmentation des tarifs historiques :

- C5 : Clients BT ≤ 36 kVA
- C4 : Clients BT > 36 kVA
- C1, C2, C3 : Clients HTA

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	187 073	191 911	2,6%
Energie acheminée en GWh	1 364	1 422	4,2%
Recettes d'acheminement en k€	49 976	53 419	6,9%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	1 327	1 309	-1,4%
Energie acheminée en GWh	162	171	5,2%
Recettes d'acheminement en k€	5 312	5 771	8,7%

Total des clients HTA

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	487	446	-8,4%
Energie acheminée en GWh	501	525	4,9%
Recettes d'acheminement en k€	8 243	9 139	10,9%



Total des clients de la concession	Concession		Variation
	2009	2010	
Nombre de clients	188 887	193 666	2,5%
Energie acheminée en GWh	2 027	2 118	4,5%
Recettes d'acheminement en k€	63 530	68 329	7,6%

La variation négative du nombre de clients HTA est essentiellement liée à une modification du dispositif de dénombrement de ces clients. En effet, pour pallier à certaines difficultés dues à la pluralité des systèmes d'information de facturation, ERDF a mis en place un nouveau dispositif de collecte des données qui donne une image plus fiable des clients existants au 31 décembre 2010 et de leur répartition selon la segmentation du TURPE.

A.1.2 Les producteurs

La dynamique de production décentralisée demeure forte, elle est essentiellement tirée par les secteurs éolien et photovoltaïque. Le nombre de producteurs photovoltaïques s'accroît rapidement mais la puissance délivrée demeure faible par rapport à l'éolien.

Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2010 :	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée en kW
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	602	4.231
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	14	52.234
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	15	4.192
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	2	2.786

A.1.3 Le raccordement au réseau

On constate des différences d'évolution sur l'ensemble des raccordements au réseau de distribution publique : une activité en net recul sur le raccordement individuel, en augmentation sur le raccordement collectif et une explosion du nombre de raccordements producteurs photovoltaïques.

- **Le raccordement des consommateurs : une situation contrastée**

En Normandie, ERDF a raccordé plus de 13000 consommateurs individuels de puissance inférieure ou égale à 36kVA en 2010. La baisse est de 17% par rapport à 2009. Cette baisse est la conséquence directe de la crise qui a entraîné une diminution des autorisations d'urbanisme.

En revanche, on constate une augmentation des raccordements collectifs de 17% sur le territoire Normandie entre 2009 et 2010.

Les tendances 2011 en Normandie sont orientées à la hausse. En effet, l'augmentation des demandes de permis de construire enregistrées au premier trimestre 2010 devrait se traduire par un retour modéré à la hausse des raccordements individuels à partir du début de l'année 2011.

Rappel – une fois raccordée, la mise en service d'une installation est conditionnée par :

1. Le paiement intégral des travaux de raccordement
2. L'obtention d'une attestation de conformité - consuel
3. La souscription d'un contrat avec un fournisseur



Branchements d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau

Branchements d'installations de consommation	Concession	
	2010	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés		1 785
Nombre de raccordements collectifs neufs réalisés		3

Améliorer la satisfaction des clients concernant l'activité de raccordement au réseau est une priorité pour ERDF. Dans ce but, l'entreprise a engagé une politique de révision de ses processus afin d'améliorer sensiblement, dès cette année, les délais de mise en service des clients. Les évolutions vont porter sur l'amélioration de l'accompagnement des clients et sur la simplification de notre organisation.

• Le raccordement des producteurs : une croissance soutenue

Les raccordements d'installations photovoltaïques de puissance inférieure à 36 kVA ont connu une très forte progression en 2010. En Normandie, plus de 3600 installations, en très grande majorité de puissance inférieure ou égale à 3 kVA, ont été mises en service en 2010 (+250 % par rapport à 2009).

Ce développement sera probablement freiné en 2011 en raison de l'orientation à la baisse du tarif d'achat, de la réduction des incitations fiscales et de la suppression de l'abattement de 40 % sur les coûts de raccordement.

Évolutions réglementaires :

Article 11 – loi 2010-1488 du 7/12/10 : le demandeur de raccordement d'une installation de production supporte la totalité du coût du raccordement.

Raccordement d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau :

Raccordement d'installations de production	Concession	
	2010	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés		636

Pour faire face au développement très rapide des raccordements des producteurs d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, ERDF a adapté son organisation. D'abord centralisée au niveau national, puis au niveau de la région Manche Mer du Nord, le traitement de ces demandes de raccordement est désormais assuré par les équipes Normandes.



A.1.4 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes

• Indicateurs de satisfaction

ERDF s'attache à mesurer la satisfaction globale de ses clients. Cette mesure se fait au périmètre du département pour les clients particuliers et les clients professionnels raccordés en basse tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Indicateurs de satisfaction	National	Départemental
Clients particuliers	91,3%	91,3%
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	88,8%	88,3%

Les raccordements sont la première cause d'insatisfaction des particuliers comme des professionnels (< 36kVA) notamment l'accueil, la mise en service et les délais de réalisation. Partant de ce constat, ERDF a décidé de faire évoluer ces processus afin de simplifier son organisation et d'améliorer dès 2011, les délais de raccordement et l'accompagnement des clients :

- Appel sortant systématique à tous les clients particuliers et professionnels dans la semaine qui suit la fin des travaux de raccordement, analyse des réponses et mise en place d'actions d'amélioration rapide,
- Envoi de la proposition de raccordement dès le dépôt du permis de construire et prise de contact avec le client pour présenter et expliquer le processus,
- Mise à disposition d'un interlocuteur par affaire y compris pour les particuliers,
- Réduction des délais notamment entre la fin des travaux et la mise en service.

• Les indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau

ERDF réalise, à la demande des fournisseurs ou des clients, les prestations qualifiées et tarifées dans le « **catalogue des prestations** » qui est publié sur le site internet d'ERDF www.erdfdistribution.fr.

Concernant les mises en service et les résiliations, le suivi des délais permet d'apprécier la qualité du service rendu aux utilisateurs de réseaux.

Prestations et interventions techniques	Concession	
	2009	2010
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	94,7%	95,9%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	92,1%	96,1%



• La gestion des réclamations :

Au niveau de la concession, les réclamations se décomposent de la manière suivante sur le segment des clients particuliers :

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2010	
Raccordements		6,9%
Relève et facturation		34,9%
Accueil		1,6%
Interventions techniques		21,8%
Qualité de la fourniture		34,9%
Total		100%

• L'accueil des clients

L'efficacité des accueils d'ERDF est mesurée par leur taux d'accessibilité téléphonique.

Accessibilité de l'accueil d'ERDF	Région Manche Mer du Nord	
	2009	2010
Accueil Acheminement	90,0%	94,5%
Accueil Raccordement Electricité (ARE)	78,0%	89,2%
Accueil Dépannage	92,1%	93,3%

L'accessibilité de l'Accueil Raccordement Electricité, détériorée en 2009 à la suite de mouvements sociaux importants, a retrouvé un niveau conforme aux objectifs du distributeur.

Des indicateurs complémentaires concernant la satisfaction des clients BT>36, HTA et CARD ainsi que les réclamations sont fournis dans le chapitre C1.



A.2 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique

A.2.1 Les ouvrages de la concession

L'ensemble des investissements réalisés au cours de l'année par ERDF et par l'autorité concédante fait évoluer le patrimoine technique de la concession. Les chiffres ci-dessous donnent une image synthétique des principaux ouvrages de la concession au 31 décembre 2010 et de leur évolution par rapport à 2009.

• Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en km)	Concession		Variation
	2009	2010	
Réseau souterrain	1.524	1.626	6,7%
Réseau torsadé	0	0	0,0%
Réseau aérien nu	6.571	6.536	-0,5%
Réseau total aérien	6.571	6.536	-0,5%
Total réseau HTA	8.095	8.162	0,8%
Taux d'enfouissement HTA	18,8%	19,9%	-

• Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	Concession		Variation
	2009	2010	
Nombre de postes	10.492	10.633	1,3%

• Le réseau électrique BT

Réseau BT (en km)	Concession		Variation
	2009	2010	
Réseau souterrain	1.948	2.098	7,7%
Réseau torsadé	4.674	4.685	0,2%
Réseau aérien nu	2.131	2.072	-2,8%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	<i>1.048</i>	<i>1.016</i>	<i>-3,1%</i>
Réseau total aérien	6.805	6.757	-0,7%
Total réseau BT	8.752	8.855	1,2%
Taux d'enfouissement BT	22,3%	23,7%	-

L'augmentation significative des longueurs réseaux HTA et BT résulte pour une large mesure de la modification du périmètre contractuel du SDEM.

D'autre part, le recours privilégié aux solutions souterraines lors des travaux de construction de nouveaux ouvrages ou de remplacement des ouvrages existants permet chaque année d'augmenter sensiblement la part des réseaux souterrains.

Des informations complémentaires concernant le patrimoine technique de la concession figurent dans le paragraphe C2.1 : répartition des postes HTA/BT, dépôts, ouvrages par tranches d'âge



A.2.2 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF

La qualité de l'électricité s'évalue principalement à travers deux indicateurs :

- Le « critère B » pour la continuité de l'alimentation,
- Le pourcentage de « Clients Mal Alimentés » pour la tenue de tension.

En sa qualité de gestionnaire du service public national de distribution de l'électricité, ERDF est responsable de la **cohérence, de la rationalité du réseau** de distribution et de sa gestion sur l'ensemble du territoire métropolitain.

A travers l'engagement de son personnel, la maîtrise de ses métiers et sa politique en matière d'investissement et de maintenance, ERDF cherche en permanence à **améliorer la qualité** de l'électricité distribuée sur sa zone de desserte et la **sécurisation** des réseaux.

• La continuité de la fourniture

L'année 2010 a été marquée par plusieurs événements climatiques importants qui ont eu un impact significatif sur le critère B, en particulier :

- Le 9 janvier 2010, les chutes de neige ont provoqué la coupure de 10500 clients
- Le 19 décembre 2010, pour les mêmes raisons 9600 clients ont été coupés

Les réseaux ont par ailleurs subi d'autres incidents parmi lesquels on peut citer :

- Le 31 mars 2010, un épisode venteux a occasionné la coupure de 6900 clients

Temps de coupure toutes causes confondues en min.	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)		
	2009	2010	Variation
Critère B concession	168	201	19,6%
<i>dont Critère B RTE</i>	0,0	0,0	-
<i>dont Critère B incident</i>	107	127	18,6%
<i>dont Critère B Travaux</i>	61	74	21,4%

Le critère B global du syndicat départemental des énergies de la Manche a subi une hausse en 2010, par rapport à 2009. La décomposition de cet indicateur de qualité vue du client par types de coupures, en distinguant travaux et incidents, permet d'analyser cette évolution.

Le temps de coupure pour travaux

Cet indicateur est majoritairement dépendant des travaux HTA.

Fait marquant de 2010, l'accélération du programme d'élimination des transformateurs pollués au PCB s'est traduite par un allongement du temps de coupure pour travaux. De plus, l'évolution des normes d'éloignement pour élagage et l'augmentation des travaux sur le réseau (accompagnement HTB et investissements « qualité ») ont conduit à une augmentation du B travaux de 13 minutes en 2010.

Le temps de coupure pour incidents

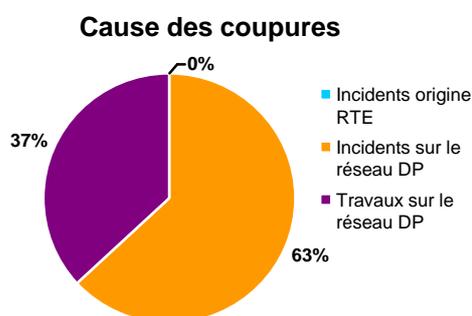
La part cumulée RTE et PS dans le critère B reste minimale (inférieure à 1 minute depuis 2008).



Le critère B incident BT a subi une hausse 16 minutes en 2010 par rapport à 2009, principalement due aux épisodes neigeux des 9 et 10 janvier (81 incidents BT, 10 minutes au critère B) et du 27 novembre 2010 (14 incidents BT, 2.4 minutes au critère B). Exception faite de ces trois journées, l'impact des incidents BT sur le B global reste régulier et relativement limité (de l'ordre de 10 % depuis 2008).

Le B incident est donc largement tributaire des incidents HTA (de l'ordre de 80 % de responsabilité). Cet indicateur fut notablement dégradé par les deux épisodes neigeux cités ci-dessus (21 incidents HTA, 33 minutes au critère B).

Abstraction faite de ces journées particulières, le temps de coupure pour incidents reste relativement stable.



• La tenue de la tension et l'évolution du nombre de « clients mal alimentés »

Sur le réseau basse tension, ERDF ne dispose pas de mesures directes et systématiques de la tension aux points de livraison. L'identification des contraintes de tension se fait donc grâce à un outil d'estimation, qui, compte-tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations et des courbes de charges types, donne une évaluation, dans des situations défavorables (forte charge en hiver), du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

Plusieurs évolutions récentes amènent ERDF à revoir ce modèle d'estimation des "Clients mal alimentés", il s'agit :

- d'intégrer l'élargissement des plages admissibles de tension issues du décret du 24 décembre 2007 (passage de + 6% à + 10 % d'augmentation admise de la tension)
- d'optimiser les paramètres de réglage de la tension de l'ensemble du réseau, dès le poste source
- de prendre en compte la multiplication des installations de production décentralisées en particulier éoliennes et photovoltaïques

Cette évolution est également l'occasion pour ERDF d'améliorer les données de calcul utilisées :

- actualisation des températures de référence sur les trente dernières années
- mises à jour des profils de puissances des clients : prise en compte des nouveaux comportements des clients



Au total, cette révision du plan de tension va permettre d'améliorer concrètement la situation de nombreux clients et également de mieux cibler les zones en contrainte de tension et les investissements de renforcement des réseaux.

Clients BT mal alimentés	2009	Concession	
		2010	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	3 318	2 036	-39,2%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	1,8%	1,1%	-40,8%

D'autres indicateurs relatifs à la qualité de l'électricité sont présentés dans le chapitre C2.3 : coupures pour incidents, coupures pour travaux, fréquence des coupures, indicateurs client, départs en contrainte

A.2.3 Les travaux sous maîtrise d'ouvrage ERDF

La maîtrise de la qualité de la fourniture est un enjeu majeur pour ERDF. Elle passe par une action cohérente dans la durée, qui associe des programmes d'investissements ambitieux et des interventions quotidiennes de maintenance, d'entretien et d'élagage.

• Les travaux dans 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.

En 2010, les chantiers d'envergure se sont déroulés dans les postes source suivants :

Poste source	Type de travaux	Amélioration attendue
COUTANCES	Régime de neutre compensé	Qualité et continuité
LA HAYE DU PUIITS	Régime de neutre compensé	Qualité et continuité
YQUELON	Renforcement TR et levée de contraintes	Qualité et continuité



• Les travaux de renforcement

ERDF assure les travaux de renforcement sur l'ensemble du réseau HTA et dans sa zone de maîtrise d'ouvrage pour les réseaux BT. Ces travaux permettent de diminuer les réseaux en chute de tension ou d'augmenter leur capacité de transit.

Localisation	Domaine Tension / Type de travaux	Longueur mise en service
Coutances	HTA / Dédoublément de deux départs urbains	4 900 m
Granville	HTA / Dédoublément départ Jullouville	5 400 m
Carolles	BT/ Renforcement sout. poste l'église	560 m
Agon-Coutainville	BT/ Renforcement sout. Les Martyres	534 m
Carentan	BT/ Renforcement sout. Rue 101 Airborne	470 m
Barneville- Carteret	BT/ Renforcement sout. Le Beau Site	458 m
Donville les Bains	BT/ Renforcement sout. Rue Marcel Gayet	397 m
Jullouville	BT/ Renforcement T70 La Rivière	360 m
Saint Amand	BT/ Renforcement sout. La Ducrie	330 m
Carolles	BT/ Renforcement sout. Rue des pêcheurs	320 m
Jullouville	BT/ Renforcement sout. Les Mielles	310 m
Pont-Hébert	BT/ Renforcement sout. La Fautelaie	160 m
Marcey les Grèves	BT/ Renforcement sout. La Rochelle/Le moulin	360 m

Le chantier de Granville Sud :

L'accroissement de la population dans le sud ouest du département et la proximité du front de mer ont rendu le réseau HTA de la région Granvillaise, vulnérable. Un renforcement ainsi que des aménagements sur ce réseau sont devenus nécessaires pour équilibrer les appels de charge et améliorer la qualité de fourniture.

Pour mener à bien ce projet, une coordination avec les instances départementales et locales a été menée en amont par le service Ingénierie d'ERDF et son chargé d'affaire Christophe LETOURNEL, 15 km de lignes sont renouvelés, 10 forages dirigés sont réalisés sur une longueur totale de plus de 820 m principalement sur les voies à grande circulation ou récentes. 4 postes de transformation sont remplacés, 10 km de réseau aérien et 73 supports déposés. Ces travaux ont démarré mi septembre. Pendant deux semaines, l'entreprise BEUZIT spécialisée dans la pose de câbles souterrains a réalisé une partie des travaux d'enfouissement du réseau HTA des départs Jullouville et St Pair en technique dite « mécanisée » et a déployé une impressionnante machinerie appelée « le train » de 60 m de long composé d'une « double fileuse », d'une trancheuse et d'un compacteur. Pourquoi un tel déploiement? Le fait d'emballer les câbles HTA dans un film géotextile permet de remblayer à l'identique avec les matériaux du site et de les compacter avec une masse vibrante de forme allongée. Cette technique évite l'apport et l'évacuation de matériaux extérieurs au chantier par transport routier, réduisant ainsi les rejets de CO2 dans l'atmosphère. Les tranchées dites « traditionnelles » et les aménagements sur le réseau HTA seront réalisés pendant l'hiver. Le chantier est prévu jusqu'à la fin du 1er trimestre 2011.



• Les travaux liés à la continuité de fourniture

En moyenne, 80 % du temps de coupure pour incident a pour siège le réseau HTA. La maîtrise de la continuité de l'alimentation implique donc de travailler en priorité sur ce domaine de tension.

Pour limiter le temps de coupures sur incidents, ERDF agit simultanément sur plusieurs leviers :

- Fiabiliser le réseau : réduire le nombre d'incidents en travaillant sur les portions fragiles
- Adapter la structure du réseau : limiter le nombre de clients touchés par un incident
- Améliorer la réactivité : lors d'une coupure, réalimenter les clients au plus vite

Localisation	Domaine Tension / Type de travaux	Longueur mise en service
Sénoville	HTA / Renouvellement de la ligne	8 300 m
St Quentin sur le Homme	HTA / Renouvellement de la ligne	8 000 m
Percy / La Bloutière	HTA / Renouvellement de la ligne	7 800 m
Vergoncey / La croix Avranchin	HTA / Renouvellement de la ligne	7 500 m
Yquelon	HTA / Renouvellement de la ligne	5800 m
Le Mesnil Rogues	HTA / Renouvellement de la ligne	2200 m
Denneville	HTA / Renouvellement de la ligne	1200 m
Pierreville	HTA / Renouvellement de la ligne	1200m
Montebourg	BT/ Renouvellement Place Pellerin/ rue Gal Leclerc	930 m
Savigny	BT/ Renouvellement La Prairie	610 m
Urville Bocage	BT/ Renouvellement Les Coutures	540 m
Monpinchon	BT/ Renouvellement La Robinière	390 m

• La maintenance, l'entretien et l'élagage

Dans le cadre de sa politique de maîtrise de la qualité de l'alimentation, ERDF a relancé ses actions de maintenance lourde. Cette formulation concerne les opérations de maintenance, d'une dimension significative, qui permettent de redonner tout son potentiel à l'ouvrage traité. Par exemple, une action de remplacement des armements, attaches ou isolateurs sur un tronçon important de ligne, fait partie de cette catégorie de travaux.

Sur le département, 53 départs HTA ont fait objet d'une surveillance par hélicoptère, ce qui représente 2300 km de réseau. Les TST HTA ont traité rapidement tous les points identifiés comme prioritaires.

A ce programme, il faut ajouter la visite de 8 départs HTA (310 km) suite à l'épisode neigeux de fin d'année.

D'autre part, la maintenance quotidienne, qu'elle soit préventive ou curative, ainsi que des programmes maîtrisés d'élagage, constituent des moyens efficaces d'éviter des incidents sur le réseau. En 2010, 2200 km de réseau HTA et 910 km de réseau BT ont été traités.

Élagage sur le réseau HTA et BT	Département	
	2010	
Longueur de réseau traité (en km)	3 110	

Les données relatives aux ouvrages HTA et BT mis en service sont présentées dans le chapitre C2.3



A.2.4 Les investissements d'ERDF

• Les dépenses d'investissement 2010

Les chiffres ci-dessous présentent l'ensemble des dépenses d'investissement réalisées par ERDF sur le périmètre de la concession.

Les investissements sur les biens en concession sont répartis en quatre groupes en fonction de leur justification prépondérante. Ces dépenses peuvent être « imposées » lorsqu'elles répondent à une obligation légale, comme les raccordements de nouveaux utilisateurs du réseau, les déplacements d'ouvrage...ou « délibérées » au premier rang desquelles on trouve les dépenses liées à la qualité de la desserte et au renforcement des réseaux.

D'autres investissements liés aux postes sources, aux moyens d'exploitation, au système d'information (SI), et à la logistique sont également indiqués de manière séparée.

Investissements ERDF (en k€)	2009	2010
Raccordement des utilisateurs et voirie	5.759	7.401
<i>Dont raccordement des producteurs</i>	282	1.070
<i>Dont déplacements d'ouvrage</i>	1.402	1.871
Renforcement des réseaux	665	1.060
Sécurité, environnement, obligations réglementaires	2.223	4.105
<i>Dont article 8</i>	917	912
<i>Dont PCB</i>	1.194	1.121
Qualité de la desserte	3.986	3.899
Total des investissements sur biens en concession	12.634	16.465
Postes Sources	741	117
Moyens d'exploitation, SI et logistique	598	709
Total des investissements	13.973	17.292

L'augmentation forte du groupe « Sécurité, environnement, obligations réglementaires » est directement liée aux dépenses d'amélioration de la qualité dans la zone de la nouvelle ligne 400 000 V.

• Perspectives pour 2011

ERDF poursuivra ses efforts pour améliorer la qualité de fourniture et moderniser le réseau tout en répondant aux nouvelles demandes de ses clients. D'importants travaux sur la structure du réseau HTA sont dès maintenant décidés.

Ci-dessous les chantiers majeurs pour 2011.

Localisation	Domaine Tension / Type de travaux	Longueur mise en service
Départ Cérences	HTA / Dédoublment du départ	13800 m
Départ Régneville	HTA / Dédoublment du départ	13200 m
Départ Poilley/ZA La Baie	HTA / Renouvellement	3900 m
Départ Dielette	HTA / Renouvellement	2740 m
Départ Val es Fleurs	HTA / Renouvellement	2800 m
Départ Digulleville	HTA / Renouvellement	2200 m
Départ Barneville	HTA / Renouvellement	1800 m
Départ Surtainville	HTA / Renouvellement	1200 m
Départ Jobourg	HTA / Renouvellement	1200 m



A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

Les liens entre ERDF, autorités concédantes et collectivités locales sont étroits. ERDF souhaite renforcer cette relation. Dans cet objectif, ERDF s'engage localement au travers de ses actions d'entreprise citoyenne, de partenariat et dans l'accompagnement des projets des collectivités locales.

Cet engagement quotidien pour répondre aux attentes des collectivités est porté par l'ensemble des intervenants de l'entreprise. Au sein de la direction territoriale, l'interlocuteur privilégié est chargé d'accompagner les élus et leurs représentants. C'est à travers cette proximité, chère à l'ensemble des acteurs locaux, que la relation peut s'enrichir et se renouveler.

A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

- **L'accompagnement des projets de territoires**

Plusieurs conventions de service ont été signées avec les mairies notamment pour l'assistance dans le domaine de l'urbanisme et l'accompagnement des élus dans celui de l'information.

- **Les actions de partenariat**

80 maires du sud-Manche au courant



Erdf a organisé une réunion d'informations pratiques à l'attention des maires du sud-Manche.

Electricité et réseau de France (Erdf) a convié, jeudi 18 novembre à Marcey-les-Grèves, les maires du sud-Manche à une réunion d'information sur les problèmes de raccordement électrique, la nouvelle organisation du marché de l'énergie et d'autres thèmes annexes. 80 élus ont répondu présent.

Attention aux raccordements

Avec l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence, EDF a dû se

les travaux de réseau et les raccordements aux maisons neuves. Les représentants d'Erdf ont présenté des exemples concrets aux élus afin de leur éviter des surprises.

C'est souvent le cas lors du raccordement du réseau avec une maison neuve. "Lors du permis de construire, il est important de bien placer le coffret électrique sur le plan de masse pour éviter une extension du raccordement à la charge de la commune", souligne l'intervenant. Erdf conseille aux élus hésitants de les contacter avant d'envisager quoi que

aux interrogations des élus. Gérard Falco, adjoint à la direction régionale d'EDF, est ensuite intervenu pour présenter la loi sur la nouvelle organisation du marché de l'électricité (NOME) qui inquiète les consommateurs. "Non il n'y aura pas d'augmentation", a déclaré Gérard Falco, mais la hausse est inévitable à long terme. "Il faudra 25 milliards d'euros pour rénover l'ensemble du parc nucléaire français et puis il ne nous reste plus que 40 ans de réserve de pétrole et 60 ans de gaz." Sur un point plus local, un élu a in-

La direction Territoriale d'ERDF Manche a renforcé son accompagnement auprès des collectivités locales. Trois réunions thématiques ont eu lieu à Carentan, Les Pieux et Marcey les Grèves sur des sujets aussi divers que les raccordements, la loi NOME, les actions sociétales et la sécurité à proximité de nos ouvrages.

- **Les actions citoyennes**

Dans le cadre de son implication dans le tissu local, ERDF a renouvelé sa convention avec la structure d'insertion « Les Chantiers Ecoles », ce qui a permis de rénover des postes de distribution électrique d'un point de vue esthétique. Cette année ERDF a travaillé avec quatre structures d'insertion sur six communes différentes.

Saint-Pierre-Église

Rénovation des postes de distribution électrique



Les postes de distribution électrique offrent désormais un nouveau visage



A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire



La médiation sociale sortante a été consolidée par l'embauche par « Unir La Ville » d'un deuxième médiateur. La convention qui unit ERDF et ULV a été reconduite ce qui permet de consolider notre action de médiation dans les zones du Val de Vire et du Granvillais.

En 2010, les médiatrices ont traité 309 dossiers concernant l'Accès Libre Service et l'accompagnement sur la réglementation de la contractualisation.

ERDF a aussi élargi son partenariat avec les structures de travailleurs handicapés pour l'élagage au voisinage des réseaux Basse Tension. Après l'ESAT « Béthanie » de Picauville, c'est l'ETP Saint James qui a rejoint cette initiative. Les prestations de nos partenaires ont donné satisfaction aux élus concernés.

Denneville

L'élagage réalisé par des travailleurs protégés



Les travailleurs de l'Esat Béthanie de Picauville ont entendu beaucoup d'éloges pour leur travail.

Jeudi, dans les locaux de la mairie, le maire et les responsables ont félicité les travailleurs protégés de l'Établissement et service d'aide par le structures de travailleurs protégés ou en insertion, et encore plus de faire travailler en milieu rural », remarquent-ils.

• La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques du distributeur, ERDF déploie des actions de communication, de formation et de sensibilisation ciblées, en partenariat avec les collectivités locales, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs.

Depuis 2006, 200 personnes ont reçu une information de sensibilisation sur les dommages aux ouvrages.

Le 22 juin, les élus et les personnels de la communauté de commune de Torigni sur Vire ont participé à une nouvelle session.

Travaux : éviter les coups de pelle ravageurs



Le sous-sol des communes est à prendre avec des pincettes : fibres optiques, câbles téléphoniques côtoient les installations d'électricité et de gaz.



A.3.2 Le respect de l'environnement

• Le programme PCB

Le décret du 18 janvier 2001 prévoit l'élimination des huiles polluées à plus de 500 mg/kg (soit 500 ppm) avant le 31 décembre 2010. Pour respecter cette échéance, ERDF a mis en oeuvre un plan d'élimination des PCB dans les transformateurs qui a nécessité une organisation spécifique et une forte mobilisation des équipes techniques. Les chiffres ci-dessous donnent la mesure de ce défi, relevé avec succès par ERDF.

Nombre de transformateurs	Département	
	2010	Bilan Global
Ayant fait l'objet d'un prélèvement	1.921	7.722
Identifié avec plus de 500 ppm et remplacé	335	908

Selon la réglementation, les transformateurs présentant des traces de PCB (entre 50 et 500 mg/kg) peuvent être conservés jusqu'au terme de leur utilisation, à condition d'installer des cuves ou des bacs de rétention pour éviter tout risque de pollution. Dans les 5 ans qui viennent, ERDF remplacera ou dépolluera tous les transformateurs en haut des poteaux. 80% des transformateurs « cabines » seront équipés de bacs de rétention et 20% seront remplacés ou dépollués.

• L'intégration des ouvrages dans l'environnement

ERDF veille à privilégier les solutions techniques qui permettent une intégration réussie des réseaux dans l'environnement. Le tableau ci-dessous indique la proportion des travaux sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF réalisés en techniques discrètes.

% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT	Concession	
	2009	2010
En agglomération	100,0%	96,4%
Hors agglomération	78,8%	81,1%
En zone classée	100,0%	100,0%
Total	82,1%	83,9%

D'autre part, ERDF s'associe, à travers des conventions de partenariat avec des structures d'insertion, à la volonté des élus d'améliorer l'aspect esthétique de certains postes ayant fait l'objet de dégradation.

• La participation au financement des travaux d'intégration des ouvrages (article 8)

Pour l'année 2010, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 912 k€. A cela, il convient d'ajouter les 70 k€ versés au titre du fond SITE pour Barfleury.

Les principaux chantiers ayant fait l'objet d'un financement au titre de l'article 8 sont les suivants :

Localisation des travaux	Contribution ERDF (en k€)
Marcey les Grèves	77
St Côte du Mont	60
Champeaux	47
Carolles	28
Pirou	41
St Pair sur mer	58



A.4 Les éléments financiers de la concession

Pour l'exercice 2010, ERDF continue d'améliorer la présentation des éléments financiers vers plus de lisibilité.

Concernant les produits et charges d'exploitation, une démarche visant à améliorer la perception territoriale de la ventilation des coûts a été introduite. Concernant le patrimoine de la concession, des informations complémentaires ont été ajoutées.

A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession¹

Pour l'exercice 2010, la répartition du poste « Achats et charges d'exploitation » s'appuie désormais sur une clé supplémentaire « Km réseau »².

La différence entre les produits et les charges indique le niveau de participation de la concession au résultat d'exploitation national d'ERDF.

Produits en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2009	2010
Recettes d'acheminement	62 102	67 425
Autres recettes	4 329	4 573
Autres produits divers	10 389	10 007
Total produits	76 820	82 005
Contribution à l'équilibre	8 363	6 427

Charges en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2009	2010
Achats et charges d'exploitation	62 030	63 850
Contribution au FACE et redevance de concession	3 586	2 693
Dotations nettes d'exploitation	18 324	17 489
Autres charges diverses	2 139	2 499
Total charges	86 079	86 530
Contribution à l'équilibre	20	0

Résultat en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2009	2010
Total des produits – Total des charges	-916	1 358

Le montant « Contribution au FACE » est calculé à la maille de la concession. Au niveau national, cette contribution versée par ERDF finance les aides allouées par le FACE aux maîtres d'ouvrage des travaux en zone d'électrification rurale. Sur le département de la Manche, le montant du programme de travaux aidés par le FACE en 2010 s'est élevé à 11 164 K€.

Les tableaux relatifs aux éléments financiers de la concession ainsi que des explications méthodologiques sont présentés de manière plus détaillés dans le chapitre C3.

¹ Les éléments présentés sont une vision agrégée des données présentées dans la partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe « Produits et charges d'acheminement ».

² Idem



A.4.2 Les informations patrimoniales

• Synthèse de la valeur des ouvrages concédés

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations BT/HTA	446.046	276.459	619.604
Postes HTA/BT et transformateurs	59.813	30.763	81.553
Branchements et comptages	77.225	48.661	98.174
Autres biens	6.362	3.894	6.741
Total	589.447	359.777	806.072

• La variation des actifs concédés au cours de l'année 2010

Actifs concédés (en k€)	Valeur brute au 01/01/2010	Mises en service : apports nets ERDF	Mises en service : apports externes	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2010
Canalisations BT/HTA	429.632	8.470	9.443	1.498	446.046
Postes HTA/BT et transformateurs	56.144	2.415	1.400	146	59.813
Branchements et comptages	74.286	2.529	1.131	722	77.225
Autres biens	5.204	1.643	5	490	6.362
Total	565.266	15.057	11.979	2.856	589.447

• Synthèse des passifs du patrimoine concédé

Droit sur les ouvrages existants (en k€)	2010
Contrevaleur des biens concédés	362 478
Valeur nette comptable des financements ERDF	135 850

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

- La contrevaleur des biens : elle correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages physiques au concédant.
- Le financement du concessionnaire non amorti : il correspond à la part non amortie des apports nets d'ERDF, diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant affectés en droits du concédant lors des renouvellements et alors considérés comme des financements du concédant.



Droit sur les ouvrages futurs (en k€)

	2010
Amortissement du financement du concédant	65 278

Les droits sur les ouvrages à renouveler correspondent à l'amortissement du financement du concédant des biens pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement. Ce financement est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers, complétés des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant affectés en droits du concédant lors des renouvellements et alors considérés comme des financements du concédant.

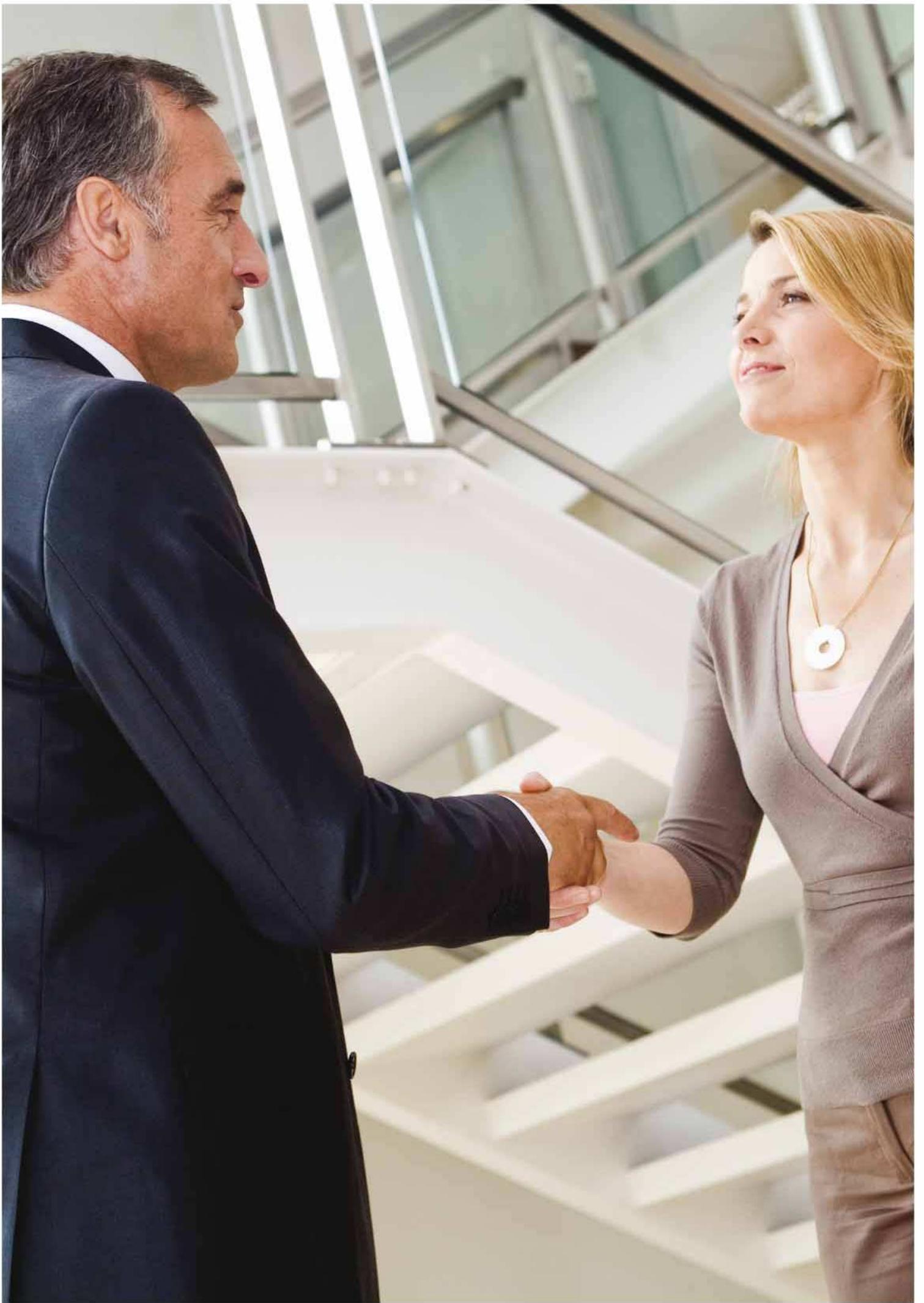
Pendant la durée de la concession, les droits du concédant sur les biens à renouveler se transforment donc, au remplacement effectif du bien, en droit du concédant sur les biens existants

Provision pour renouvellement (en k€)

	2010
Provision	56 084

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement. Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement. Elle vient compléter les charges d'amortissement industriel.

Un niveau de détail supplémentaire des données patrimoniales est proposé en C4



B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire



B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	34
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente	34
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 15 août 2010.....	35
B.1.3 Modification des conditions générales de vente du tarif bleu	36
B.1.4 Augmentation de la CSPE	36
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	37
B.3 La relation clientèle.....	38
B.3.1 La proximité avec les clients	38
B.3.2 La qualité des relations et des services	39
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	41
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF.....	45
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	46
B.4.2 Une organisation adaptée.....	47
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant	48
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat :	
un engagement ancien	48
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	48
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité.....	49



A ce jour, tous les clients, qu'ils soient résidentiels (depuis le 1^{er} juillet 2007), professionnels (depuis le 1^{er} juillet 2004), entreprises ou collectivités locales (depuis le 1^{er} juillet 2001) peuvent :

- rester ou retourner (dans certaines conditions décrites plus loin) aux tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics,
- ou exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec un fournisseur d'électricité.

En tant que concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des tarifs réglementés de vente (tarifs bleu, jaune, vert) et raccordés au réseau de distribution de la concession. Les clients, qui bénéficient du Tarif de première nécessité (TPN), relèvent également de cette mission.

Rappelons que les tarifs réglementés de vente applicables dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

- 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 réglementé de vente

Part fourniture

Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente.

Elle dépend de la qualité client.

A ce jour, elle s'obtient par différence entre le tarif réglementé de vente et le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité.



Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

Il est fixé par décision ministérielle sur proposition de la CRE.

Il est indépendant des fournisseurs mais dépend de la catégorie de clients.

Il est acquitté par le client à son fournisseur, qui le reverse au gestionnaire de réseau.



Le client règle tous les éléments de la facture au fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente.



B.1 Les évolutions législatives et réglementaires

B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente

Les tarifs bleus sont pérennisés

La loi NOME pérennise les tarifs réglementés pour tous les clients résidentiels et les petits consommateurs professionnels.

A partir du 31 décembre 2015 au plus tard, c'est la CRE qui fixera les tarifs réglementés et non plus les ministres de l'Energie et de l'Ecologie.

Les tarifs jaune et vert sont maintenus jusqu'en 2015

Les tarifs jaune et vert disparaissent au 31 décembre 2015.

Réversibilité

La loi NOME redéfinit les règles de la réversibilité c'est-à-dire la possibilité de retour aux tarifs réglementés de vente d'un site passé aux prix de marché :

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des prix de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA³	Prix de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA	Si éligibilité du site non déclarée : prix de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Non, si site déjà passé aux prix de marché à la date du 07/12/2010
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : prix de marché obligatoires	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux tarifs réglementés de vente si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
A partir du 01/01/2016	Prix de marché obligatoires	Non (prix de marché obligatoires)

Les anciennes taxes sur l'électricité sont réformées

La loi NOME a permis de transposer la directive 2003/96/CE du 27 octobre 2003 visant à harmoniser la fiscalité européenne. Les taxes sur l'électricité sont désormais proportionnelles à la quantité d'électricité consommée et non plus au montant de la facture. En conséquence, les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE) se sont substituées le 1^{er} janvier 2011 aux anciennes taxes locales sur l'électricité (TLE).

Les TCFE sont au nombre de 3 :

- la taxe communale sur la consommation finale d'électricité (TCCFE), dont le produit est reversé aux communes, aux syndicats ou aux départements agissant au titre de leur compétence d'autorité organisatrice de la distribution publique en lieu et place des communes,
- la taxe départementale sur la consommation finale d'électricité (TDCFE) dont le produit est reversé aux départements,
- la taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE) dont le produit est reversé à l'Etat.

³ PS : Puissance souscrite



B.1.2 Le mouvement tarifaire du 15 août 2010

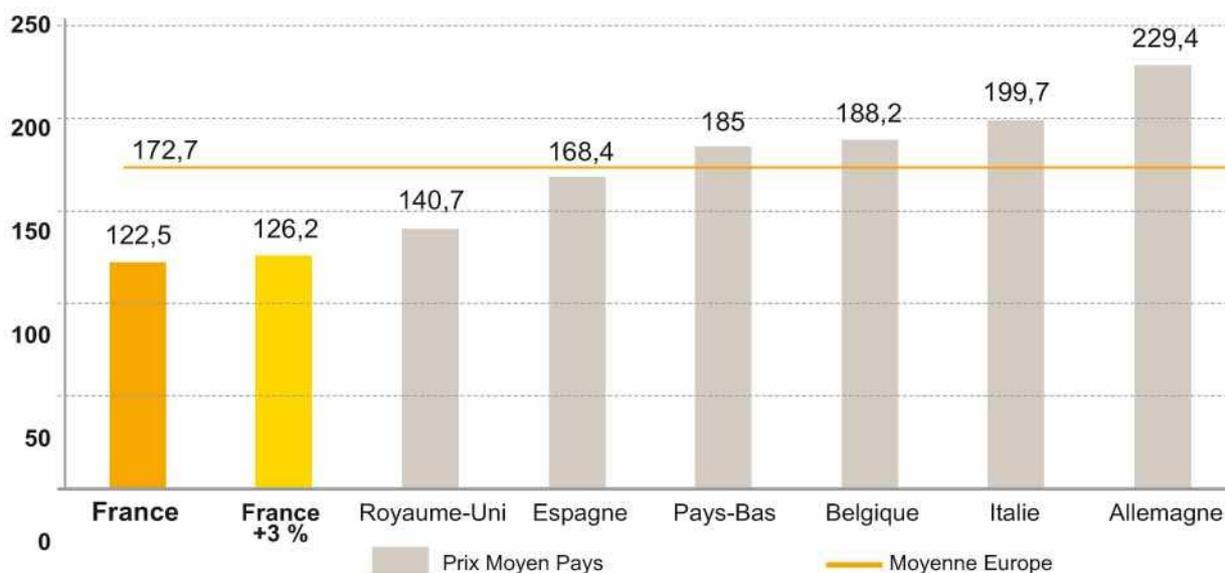
Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2010 en moyenne de 3,4 %.

A l'issue de ce mouvement tarifaire, les tarifs réglementés français restent parmi les plus bas d'Europe : ils sont en effet inférieurs de 25 % à 35 % à la moyenne européenne.

Pour la plupart des clients, ce mouvement, qui inclut l'inflation s'élevant à 1,5 % sur les douze derniers mois, est modéré : hors inflation, la revalorisation des tarifs pour les particuliers s'élève par exemple en moyenne à 1,5 %.

Le mouvement tarifaire 2010 s'inscrit dans le prolongement de la réforme de la grille tarifaire amorcée par les pouvoirs publics en 2009. Dans un objectif d'équité entre tous les clients, elle vise à permettre que les tarifs de l'électricité reflètent plus fidèlement les coûts réels de l'électricité consommée par chaque catégorie de client.

Les tarifs français particuliers et les prix européens en 2009 (avec la hausse de 3 % en 2010 pour la France)



L'évolution de la grille tarifaire se traduit par une évolution différenciée selon les tarifs et les clients (en raison d'une évolution différenciée de l'abonnement et du prix de l'électricité) à compter du 15 août 2010 :

- pour les clients particuliers au tarif bleu, l'impact sur la facture est de - 2 à + 5,7 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de 3 %. L'évolution est inférieure ou égale à 4 € TTC/mois pour 90 % des clients ;
- pour les clients non-domestiques au tarif bleu (professionnels, PME et certains sites de collectivités), l'impact sur la facture est de 0 à + 9,3 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de 4 %. L'évolution est inférieure ou égale à 6,2 € HT/mois sur la facture pour 90 % des clients ;
- pour les clients au tarif jaune, l'impact sur la facture est de - 2 à + 10 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de + 4,5 % ;
- pour les clients au tarif vert, l'impact sur la facture sera compris entre + 2 % et + 10 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de + 5,5 %.



B.1.3 Modification des conditions générales de vente du tarif bleu

Les CGV du tarif bleu ont été modifiées au 1^{er} avril 2010 après concertation de la Fédération nationale des collectivités concédantes et des régies (FNCCR) et les associations de consommateurs représentatives.

Les principales modifications sont les suivantes :

- art.4.2 – modification de la clause relative à la suppression ou à la mise en extinction d'un tarif réglementé. La clause est désormais conforme avec le décret du 12 août 2009 qui décrit notamment les conséquences d'une décision de mise en extinction ou de suppression d'un tarif réglementé pour les titulaires d'un contrat en cours.
- art.7.1 – indemnisation du client en cas de non-respect d'un rendez-vous par le distributeur.
- art.8.1 – évolution de la clause relative au paiement des factures visant à informer les clients que des relances, notamment par un automate d'appels, peuvent être opérées par EDF en cas de retard ou de défaut de paiement dans les délais impartis pour leur règlement.
- art.8.5 – modification du plafond de ressources pour être éligible au TPN ; il s'agit d'appliquer le texte réglementaire ayant conduit au relèvement du plafond de la CMU-C.
- art.10 – évolution de la clause « données à caractère personnel » suite aux échanges avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Le client est mieux informé sur l'utilisation de ses données personnelles par EDF et sur les droits (accès, rectification et opposition) dont il dispose sur ses données.
- art.11 – précision sur le traitement des réclamations où sont bien distingués les recours internes et externes à disposition des clients. Les dispositions relatives aux modalités de recours internes ont été actualisées, notamment (recours au médiateur EDF, modalités pour formuler une réclamation lorsque celle-ci est relative à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité).

B.1.4 Augmentation de la CSPE

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise pour les opérateurs qui les supportent (EDF, ELD) à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du TPN et les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie.

La CSPE est due par tous les consommateurs finaux d'électricité au prorata des kWh consommés.

Son évolution est fixée par le ministre chargé de l'énergie sur la base de l'analyse des charges à compenser et d'une proposition de la CRE.

Le niveau de la CSPE n'avait pas évolué depuis 2004, alors que les charges de service public ont connu une augmentation importante et croissante, notamment en raison du rachat de l'électricité d'origine renouvelable. La CRE a constaté l'augmentation des charges et recommandé une hausse de la CSPE.

Jusqu'à fin 2010, la CSPE était fixée à 4,50 € hors TVA par MWh. Elle est passée à 7,50 € hors TVA par MWh au 1^{er} janvier 2011.



B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

Total tarifs réglementés

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	182.741	187.422	2,6%
Energie vendue en GWh	1.729	1.829	5,8%
Recettes en k€	135.194	152.105	12,5%

Tarif bleu

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	181.037	185.663	2,6%
Energie vendue en GWh	1.308	1.363	4,2%
Recettes en k€	105.551	116.775	10,6%

Tarif jaune

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	1.250	1.258	0,6%
Energie vendue en GWh	155	168	8,2%
Recettes en k€	12.390	14.156	14,3%

Tarif vert

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	454	501	10,4%
Energie vendue en GWh	266	297	11,8%
Recettes en k€	17.252	21.174	22,7%



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

• L'approche multicanal

La proximité est l'un des engagements majeurs d'EDF vis-à-vis de ses clients. Dans cette optique, EDF propose à ses clients un dispositif multicanal, 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, numéro vert sur serveur vocal, 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 services d'EDF à tout moment choisi par le client.
- le **canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) 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 et du Tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel.
- le **canal courrier – courriel** : 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.

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux (web, serveur vocal, SMS) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (téléphone) : le dispositif multicanal permet notamment la réorientation des clients vers les canaux automatisés pour les demandes de gestion et d'information simples.

En complément, EDF dispose **d'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 avec les 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 » également disponible dans les bureaux de poste (possibilité de règlement en espèces de la facture au guichet de La Poste).

Ce réseau EDF de points de contact au public est constitué de plus de **427 sites** équipés de ce concept de Point Services (essentiellement des bureaux de La Poste).



Les structures de médiation sociale

Historiquement nées à Lyon et à Marseille en 1995 du constat du développement de la défiance vis-à-vis des institutions dans certains quartiers, les structures de médiation sociale se sont développées de manière importante ces dernières années. Désormais, ce modèle urbain se développe aussi en zone rurale. D'ailleurs, l'Etat a souhaité mobiliser les opérateurs publics à travers l'accord national « + de Service au Public ». Le groupe EDF s'est engagé à participer sur les 23 départements retenus aux 60 nouveaux points partenariaux qui seront créés et à faciliter l'accessibilité à ses services au sein de 100 sites d'accès publics à Internet.

Pour EDF, les structures de médiation revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les familles en situation de précarité, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les usagers sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter les démarches administratives.

Aujourd'hui, EDF est partenaire de 50 associations animant **176 points d'accueil** mutualisés sur le territoire, leurs actions au quotidien ont permis d'assurer 150 000 contacts dont 70 % relèvent de la précarité énergétique et permis à 50 000 familles de trouver une solution et d'éviter une coupure d'énergie.

Les implantations locales :

Sur le département de la Manche, sont implantés 10 Points Services (Bricquebec, La Haye du Puits, Les Pieux, Mortain, Percy, Périers, Saint James, Saint Pierre Eglise, Valognes, Villedieu les Poeles) ainsi que le Relais de Service Public de Lessay

B.3.2 La qualité des relations et des services

• L'attention portée aux réclamations des clients

Sur les marchés français de l'électricité et du gaz naturel, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation d'accueillir et de traiter toutes leurs réclamations, y compris, si le client le souhaite, celles en relation avec le distributeur lorsque ce dernier est en cause.

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...)

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs deviennent à la fois de plus en plus exigeants et de mieux en mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour (source MNE). L'organisation mise en place par EDF pour traiter les réclamations de ses clients s'est stabilisée en 2009.

Ainsi, un client qui souhaite réclamer peut-il le faire par téléphone, par courrier ou en boutique auprès de son conseiller clientèle :

- si ce dernier peut traiter la demande, elle est soldée immédiatement,
- dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être pris auprès du distributeur, elle est prise en charge par des équipes spécialisées qui se chargent de recontacter le client dans un délai de 30 jours.



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

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

Ainsi, sur un volume de 163 000 réclamations écrites enregistrées en 2010 par des particuliers, seuls 11 000 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs.

Réclamations écrites

	2009	2010	Variation
Région EDF	16 572	19 428	+17,2%

La tendance à la hausse existe depuis plusieurs années. Elle est due notamment : à la complexité des processus liés à la séparation distributeur fournisseur, à la modification des politiques commerciales (un nouveau service mis sur le marché, s'il génère de la satisfaction pour le plus grand nombre peut aussi être source de réclamations), aux consommateurs de mieux en mieux informés qui n'hésitent plus à faire entendre leur voix en faisant appel à l'externe (associations de consommateurs, médiateur...). En outre pour 2010, le changement d'outil de mesure permet une meilleure détection des réclamations.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a développé de nouvelles actions en 2010 :

- organisation d'une prise en charge du client à deux niveaux (appui de conseillers experts permettant un traitement immédiat des réclamations),
- développement d'une offre de formation ciblée à destination des managers sur le traitement des principaux cas rencontrés,
- engagement de modifications dans les processus client les plus générateurs de réclamations, en particulier celui de la facturation.

Rappel de l'organisation du traitement des réclamations

Traitement de premier niveau

Centres de Relation Clients et Boutiques EDF

22 Back-Office Réclamations pour les réclamations écrites et orales à traitement différé (impliquant le distributeur)

Instance d'appel nationale

Service Consommateurs

un seul niveau de recours affiché au client - traitement par les entités régionales

Médiation

Médiateur EDF



B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services

- **La satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV**

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

Les clients particuliers et les professionnels

Chaque année, la Division Particuliers et Professionnels d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact. En 2010, ce sont ainsi 38 561 clients particuliers et 11 671 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone pour les clients particuliers et pour les clients professionnels auprès de l'institut de sondage chargé de l'enquête, soit 4702 clients particuliers et 1012 clients professionnels sur la région Nord Ouest.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF. Cet indicateur est mesuré au niveau national ainsi qu'au niveau de chacune des entités régionales de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, descendre à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats erronés avec un niveau d'incertitude important.

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

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

En 2010, le niveau de satisfaction est en hausse pour les clients particuliers comme pour les clients professionnels et ce malgré un contexte externe toujours difficile en lien avec la crise économique.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés	2009	2010
	Région EDF	85,2%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés	2009	2010
	Région EDF	82,6%



De nombreuses actions de fond ont été reconduites ou initiées en 2010 au bénéfice de la satisfaction des clients :

- un dispositif d'écoute clients et de boucle de retour permet, à travers l'analyse des réclamations et des enquêtes de satisfaction client, d'identifier des axes d'amélioration de nos processus,
- un dispositif de soutien aux conseillers de la Division Particuliers et Professionnels a été mis en place, avec des experts qui aident les conseillers à répondre immédiatement aux questions complexes des clients,
- le pilotage des ré-appels a été renforcé, afin de nous assurer de respecter au maximum les engagements de re-contact pris par les conseillers auprès de nos clients,
- les systèmes d'information ont été modifiés afin d'automatiser davantage, et donc accélérer, les remboursements,
- la prise en compte des auto-relevés transmis par les clients a été renforcée, afin de fiabiliser certains types de factures jusqu'alors estimées,
- le site Internet a été refondu : il est désormais plus convivial, et permet aux clients de réaliser plus facilement les actes de gestion en ligne de leur contrat. De plus, la rubrique « FAQ » a été enrichie,
- l'ensemble des conseillers de la Division Particuliers et Professionnels ont été re-sensibilisés aux enjeux satisfaction et une campagne de communication nationale a été déployée, avec pour objectifs de fédérer et motiver les conseillers autour des enjeux satisfaction.

Les clients collectivités locales

L'enquête de satisfaction des collectivités locales est réalisée par un institut de sondage et administrée par téléphone. En 2010, 1 336 collectivités locales ont été interviewées au plan national, principalement des décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes, conseils régionaux et généraux.

L'indicateur de satisfaction est calculé aux niveaux national et régional, sur la base du pourcentage de clients collectivités locales qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils donnés, la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2010, la satisfaction des collectivités locales vis à vis de la relation commerciale avec EDF reste à un niveau élevé avec 82% de clients satisfaits.

Les collectivités locales apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués, la qualité de la facturation. Les collectivités locales attendent qu'EDF prenne l'initiative de renforcer la fréquence des contacts et de les informer sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les services permettant de réaliser des économies d'énergie.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales

Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés

	2009	2010
Région EDF	77,0%	82,0%

Au cours de l'année 2010, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients collectivités locales sur le territoire national :

- 254 000 e-mails et 60 000 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2010 pour informer les collectivités locales sur la présentation de la nouvelle facture, les incidences des mouvements tarifaires ou la mise à disposition du prélèvement automatique,
- pour rendre la recherche plus intuitive sur www.edfcollectivites.fr, EDF a remodelé l'espace visiteur du site : en 2010, 300 000 visites ont été comptabilisées en nette progression par rapport à 2009. Des rubriques régionales, en expérimentation dans certaines régions, répondent au souhait d'une information plus locale de la part des communes. L'accès personnalisé permet de



réaliser des demandes, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicata de facture ou de bénéficier de la facture électronique.

- en complément, 80 000 clients reçoivent mensuellement la newsletter électronique Commun'idée : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews de personnalités et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs. Une newsletter spécifique est envoyée trimestriellement aux bailleurs sociaux.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2011 les actions suivantes :

- continuer à informer les collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité, et sur les évolutions du marché de l'énergie,
- renforcer le nombre de contacts pris avec les collectivités locales à l'initiative d'EDF,
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie,
- améliorer le traitement des réclamations émises par les collectivités,
- offrir la possibilité aux collectivités de suivre le traitement de leurs demandes en cours par le biais d'e-mails ou sur leur téléphone portable.

Les clients entreprises

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des entreprises : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez vous en face à face avec les grands comptes. En 2010, 115 clients grands comptes ont été enquêtés, et 2 830 entreprises ont été interviewées sur l'année au plan national, lors de deux vagues d'enquête. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.

L'indicateur de satisfaction est calculé sur la base du pourcentage des clients entreprises qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

En 2010, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est de 73% sur le plan national, dans un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.

Les clients entreprises apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur et la qualité de la facturation. Ils attendent qu' EDF intensifie l'information, apporte davantage de conseils pour maîtriser leur consommation d'énergie et prenne l'initiative d'informer le client sur le traitement de leurs demandes.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise

Satisfaction des clients entreprise concernant la fourniture aux tarifs réglementés

	2009	2010
Région EDF	67,0%	73,0%

Au cours de l'année 2010, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprises sur le territoire national :

- la communication et l'information par courrier et par e-mail ont été fortement accentuées en 2010 : 134 000 courriers et e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des mouvements tarifaires, sur les évolutions des taxes et sur la présentation de la nouvelle facture.
- un accès téléphonique unique pour l'ensemble des sites d'un client a été mis en place. Une communication des nouvelles coordonnées a été réalisée auprès des entreprises.
- les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques et sur des offres gaz compétitives ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises.



- l'espace visiteur de www.edfentreprises.fr a été modifié pour permettre un accès plus intuitif : 1,1 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2010, soit un doublement des connections par rapport à 2009.
- en outre, 280 000 clients reçoivent une newsletter électronique mensuelle qui a été profondément remaniée : la formule plus innovante comporte des sources d'informations variées et des témoignages de clients, qui sont bien perçus des lecteurs.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2011 les actions suivantes :

- maintenir les actions d'information sur les évolutions du marché de l'énergie et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions),
- proposer des solutions énergétiques performantes à nos clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émission de carbone,
- améliorer le traitement des réclamations émises par les clients entreprises en approfondissant l'analyse de leurs causes.
- offrir la possibilité aux clients de suivre le traitement de leurs demandes en cours sur www.edfentreprises.fr par le biais d' e-mails ou de leur téléphone portable.

• Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Pour réaliser le conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types » élaborée par EDF R & D et faisant l'objet d'améliorations constantes. Cet outil permet à EDF, sur la base des informations transmises par le client, de lui conseiller le tarif et l'option les plus adaptés à sa situation lors d'une mise en service ou dans la relation courante (exemple : modification contractuelle).

Conseils tarifaires	
	2010
Concession	16.444



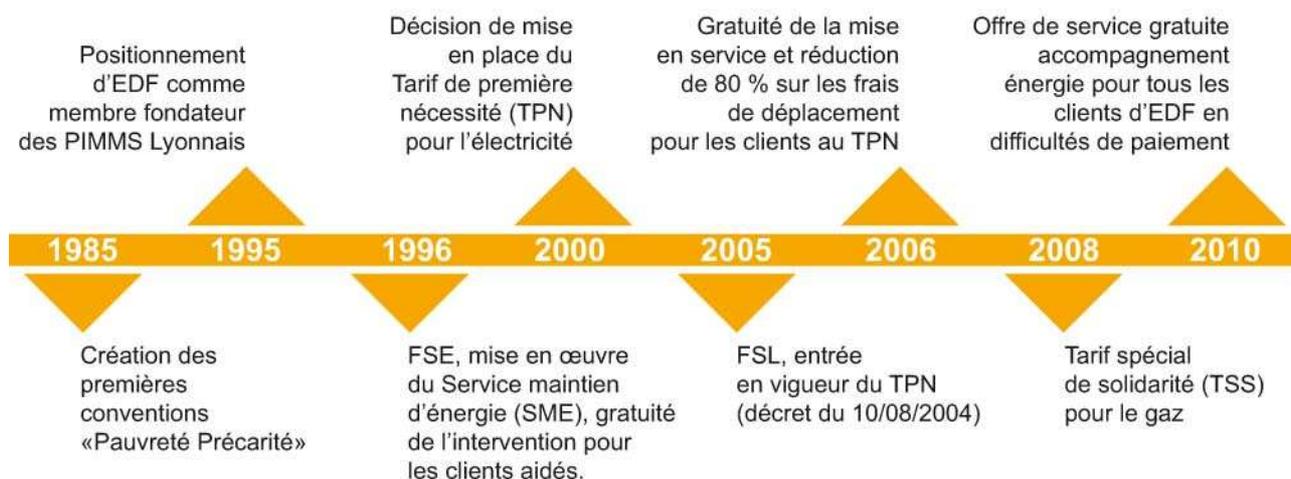
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

La démarche d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour but d'accompagner l'action des pouvoirs publics et des parties prenantes en matière de lutte contre la précarité, en focalisant l'action d'EDF sur la diminution des impayés d'énergie.

Cette démarche comprend trois volets :

- le financement, qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des fonds de solidarité pour le logement et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- l'accompagnement, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions souples aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux de référence) ainsi qu'aux travailleurs sociaux des collectivités territoriales et du monde associatif ;
- la 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 d'efficacité énergétique et l'action de terrain en matière d'amélioration de l'habitat.

EDF et la solidarité : un engagement depuis plus de 20 ans





B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, premier contributeur des Fonds de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales, à hauteur de 22 M€, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif première nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement. Il est applicable aux clients dont le quotient social est inférieur ou égal au plafond de ressources de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire soit environ 1 300 € pour une famille avec 2 enfants.
- EDF travaille aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client. EDF s'est déjà préparé à mettre en place ce nouveau mode de fonctionnement dès que la réglementation le permettra.
- Le service accompagnement énergie, lancée par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
 - d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
 - de mettre place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
 - d'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de solidarité pour le logement).

Chiffres clés :

22 millions d'euros par an de contribution au FSL.

Plus de **200 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2010.

70 % des clients ayant bénéficié de ce dispositif ne demandent pas d'aide ou de délai de paiement pour régler leur facture énergétique dans les 18 mois qui suivent l'octroi de l'aide.

625 000 foyers bénéficiaires du Tarif de première nécessité.

500 000 clients en moyenne bénéficient chaque année d'une protection spécifique en période hivernale.

350 conseillers et correspondants solidarité.

176 points d'accueil au niveau du territoire national à fin 2010 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation MultiServices) et PSP (Points Service Public).

89 % des acteurs sociaux sont satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité (enquête LH2 juin 2010).

150 k€ sur 3 ans pour l'observatoire de la précarité énergétique ;

Pendant les démarches, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat, un objectif majeur étant d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

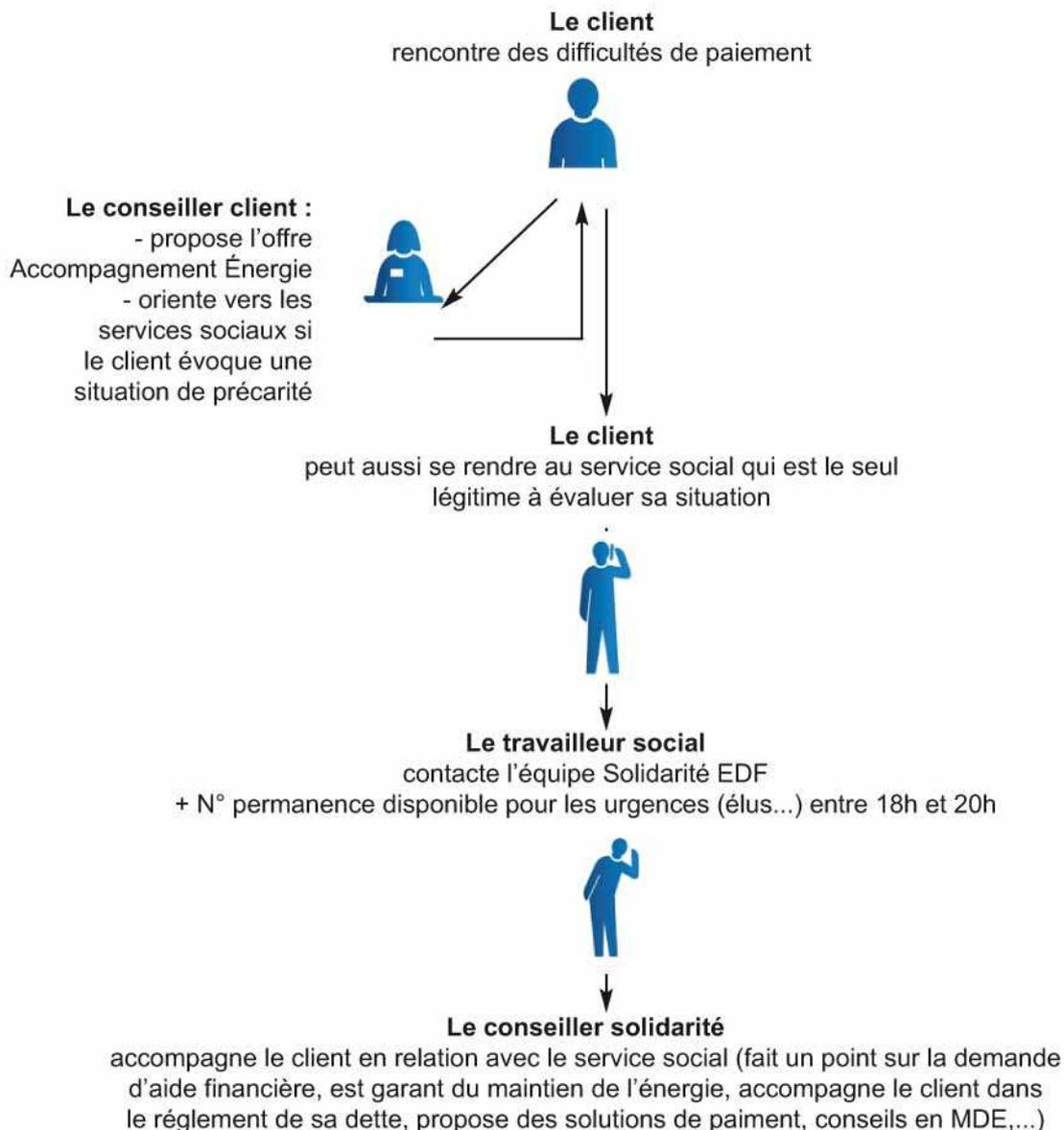
131 586 services accompagnement énergie ont été dispensés gratuitement en 2010.



B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **6 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore l'offre accompagnement énergie).
- **350 conseillers et correspondants solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus...) et des associations caritatives. Ces 350 conseillers travaillent à temps plein sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF.
- **en cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert 0 800 65 03 09 : EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

La solidarité au service du client démun





B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant

- 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...) permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...).
- EDF est également partenaire de l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations dont la vocation est de venir en aide comme Emmaüs ou le Secours Catholique.

B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien

- EDF s'appuie sur des associations comme la Fédération Envie ou Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans son logement pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, un travail conséquent est réalisé en direction des logements sociaux. L'offre Montant de charges d'EDF permet ainsi d'accompagner les bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires. Cette offre propose d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage...) et contrôle de la qualité des travaux de rénovation, dans le respect des exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a pour ambition de créer 2 000 logements performants économes en énergie pour des personnes vulnérables d'ici 2011.

B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

Sur le Département de la Manche, de nombreuses actions ont été conduites par l'équipe Solidarité d'EDF, et notamment :

- 21 opérations de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ont été conduites en lien avec le Conseil Général, les CCAS, et les Associations partenaires .Ce sont au total 650 personnes qui ont ou bénéficié de ces conseils .A ces occasions, des lampes basse consommation ont été remises aux participants.
- Au quotidien, l'équipe Solidarité agit avec des associations locales pour lutter contre la précarité énergétique. On peut citer les Restos du Cœur, le Secours Catholique, la Banque Alimentaire, la CPAM , le Greta, la Croix Rouge, ...

En outre, 1775 familles démunies ont pu être aidées dans le cadre du Fond Solidarité Logement pour le paiement de leurs factures d'électricité.



B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

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.

• Les Fonds de solidarité pour le logement

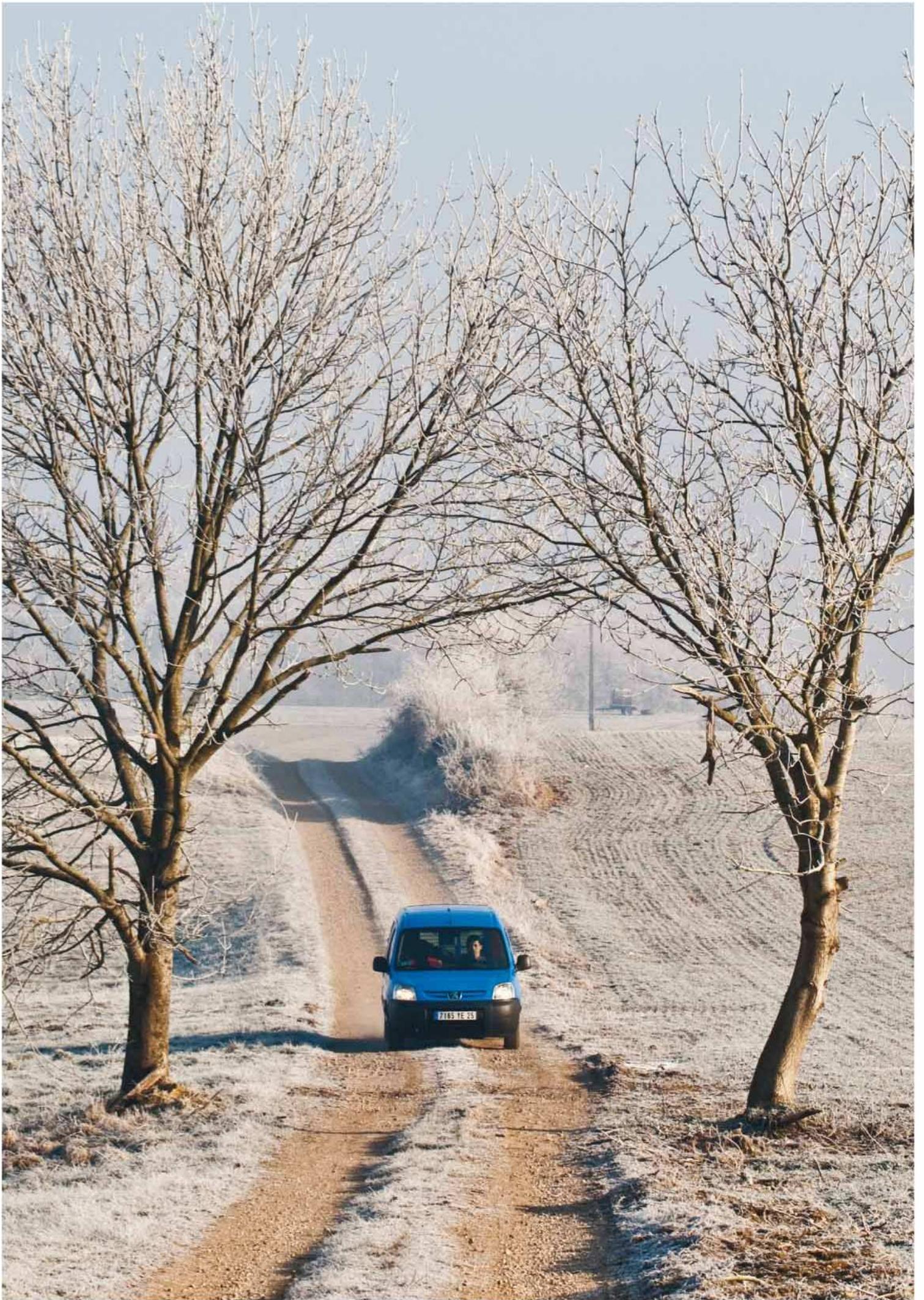
Participation EDF au FSL	2009	2010	Variation
Département	105.000	111.000	5,7%

• Le Tarif de première nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2009	2010	Variation
Concession	2.594	1.528	-41,1%

La forte baisse des bénéficiaires du TPN courant 2010 est due à deux causes :

- La mise à jour des dossiers en fin de droit : en effet , l'augmentation importante des bénéficiaires suite à la modification du plafond de la CMU-C en 2008 a eu aussi pour effet par « contre-coup » de nombreuses sorties en fin de droit.
- Une très nette moindre souscription au TPN des nouveaux ayants-droit (augmentation de l'hébergement chez un tiers, méconnaissance du dispositif, repli sur soi, non recours à un droit jugé stigmatisant)



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



C.1 Les clients.....	52
C.2 Le réseau et la qualité de desserte	53
C.2.1 Informations complémentaires sur les ouvrages de la concession.....	53
C.2.2 Les ouvrages mis en service	54
C.2.3 Indicateurs complémentaires sur la qualité de l'électricité.....	55
C.3 Les produits et charges d'acheminement.....	57
C.3.1 Présentation et modalités de calcul	57
C.3.2 Calcul des éléments financiers	59
C.4 Les données patrimoniales	62
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée	62
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée	62
C.5 Les flux financiers de la concession	63
C.5.1 Les redevances de concession	63
C.5.2 La participation au titre de l'article 8	63



C.1 Les clients

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

Les clients raccordés en BT avec une puissance de raccordement > à 36 kVA ou raccordée en HTA (hors CARD) :

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA)	Indicateur synthétique	
	2009	2010
Région ERDF	87,6%	91,9%

Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD

Satisfaction des clients entreprises CARD HTA	Indicateur synthétique	
	2009	2010
Région ERDF	79,7%	75,2%

Le traitement des réclamations

Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours		
	2009	2010
Région ERDF (en %)	97,0%	99,1%



C.2 Le réseau et la qualité de desserte

C 2 1 Informations complémentaires sur les ouvrages de la concession

Départs alimentant la concession	Concession	
	2009	2010
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	93	90
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	2,3	2,3

Répartition des postes HTA/BT	Concession		
	2009	2010	Variation
Postes type rural	9.254	9.334	0,9%
Postes type urbain	1.238	1.299	4,9%
<i>Dont postes sur poteau</i>	<i>7.829</i>	<i>7.814</i>	<i>-0,2%</i>
<i>Dont postes cabines hautes</i>	<i>12</i>	<i>12</i>	<i>0,0%</i>
<i>Dont postes cabines basses</i>	<i>255</i>	<i>262</i>	<i>2,7%</i>

Ouvrages par tranches d'âge	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	770	1.534	1.528
> 10 ans et ≤ 20 ans	2.322	2.272	2.330
> 20 ans et ≤ 30 ans	2.886	1.835	2.708
> 30 ans et ≤ 40 ans	1.548	68	426
> 40 ans	639	3.149	3.641



C.2.2 Les ouvrages mis en service

En 2010, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Ouvrages BT mis en service (en km)	Concession	
	2009	2010
Souterrain	23,2	31,0
Torsadé	11,2	11,9
Aérien nu	0,0	0,0
Total	34,4	54,7
<i>Dont</i>		
<i>Extension</i>	15,2	16,3
<i>Renouvellement</i>	14,1	21,8
<i>Renforcement</i>	5,4	4,8

Ouvrages HTA mis en service (en km)	Concession	
	2009	2010
Souterrain	55,5	71,0
Torsadé	0,0	0,1
Aérien nu	3,9	8,6
Total	59,4	79,6
<i>Dont</i>		
<i>Extension</i>	5,0	6,6
<i>Renouvellement</i>	13,4	39,8
<i>Renforcement</i>	41,0	33,2

Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2009	2010
Neufs	2.713	2.770
Modifiés	185	630
Supprimés	1.354	1.142



C.2.3 Indicateurs complémentaires sur la qualité de l'électricité

- **La durée moyenne de coupure perçue par un client alimenté en basse tension, hors incidents exceptionnels**

Sont considérés comme des événements exceptionnels, les incidents ayant affecté plus de 100 000 clients sur des territoires contigus et dont la probabilité d'occurrence est supérieure à 20 ans ; les incidents ainsi qualifiés sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le **critère B hors événements exceptionnels** (B HIX).

Temps de coupure hors événements exceptionnels (en min)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)		
	2009	2010	Variation
Critère B HIX Concession	168	181	8,0%

- **Les coupures liées à des incidents**

Coupures sur incidents	Concession	
	2009	2010
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,2	4,8
<i>Dont réseau aérien</i>	1,8	1,9
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,3	0,3
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	8,6	10,9
<i>Dont réseau aérien</i>	5,8	7,2
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,6	0,4
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (≥ à 3 min.)	1.099	1 355
Brèves (de 1s à 3 min.)	373	247

- **Les coupures liées aux travaux**

Coupures pour travaux	Concession	
	2009	2010
Nombre de coupures pour travaux	997	1.328
<i>Dont nombre sur réseau BT</i>	482	672
<i>Dont nombre sur réseau HTA</i>	515	656
Temps moyen	61	74

- **Fréquence des coupures**

Fréquence des coupures	Concession	
	2009	2010
Fréquence des coupures longues (≥ à 3 min.), toutes causes confondues	1,80	1,70
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2,56	1,61



• **Nombre de clients affectés à la concession :**

Nombre de clients BT de la concession :	Concession	
	2009	2010
Affectés par plus de 6 coupures longues (\geq à 3 min.), toutes causes confondues	3.824	3.953
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	1.188	1.121
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	0
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	57.975	58.802
<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>	29.054	27.961
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	11.953	17.118

• **Les départs en contrainte de tension**

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

Départs en contrainte de tension	Concession	
	2009	2010
Taux de départs BT > 10 %	4,0%	3,0%
Taux de départs HTA > 5 %	21,0%	14,2%



C.3 Les produits et charges d'acheminement

C.3.1 Présentation et modalités de calcul

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 Opérationnelle Régionale⁴.

Des données comptables enregistrées à la maille nationale

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

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

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

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).

Au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un résultat intégrant une contribution à l'équilibre. Ce résultat correspond à une quote-part du résultat d'ERDF, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession. Ainsi, la valeur de la contribution à l'équilibre calculée au titre de la concession représente la différence entre ce résultat et l'écart entre les charges et produits constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.

Au niveau global ERDF, la somme des résultats des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation (normes NF) d'ERDF. Ce résultat est public et il peut être audité.

La valeur de la contribution à l'équilibre constitue un lien essentiel entre les concessions car il est le socle de l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

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



Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

Produits détaillés en k€	2009	2010
Production de biens	5	18
Production de services	66 426	71 980
Recettes d'acheminement	62 102	67 425
<i>Clients HTA exerçant leur éligibilité</i>	3 248	3 416
<i>Clients BT exerçant leur éligibilité</i>	2 255	2 703
<i>Clients au tarif Vert</i>	5 061	5 869
<i>Clients au tarif Jaune</i>	4 969	5 500
<i>Clients au tarif Bleu</i>	48 078	50 960
<i>Autres</i>	-1 508	-1 023
Recettes de raccordements et prestations	2 341	2 568
<i>Raccordements</i>	1 525	1 739
<i>Prestations</i>	816	829
Autres recettes	1 984	1 987
Chiffre d'affaires net	66 431	71 998
Autres produits	10 389	10 007
<i>Production stockée et immobilisée</i>	6 684	8 182
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	3 342	1 364
<i>Autres produits divers</i>	363	461
Total des produits	76 820	82 005
Contribution à l'équilibre	8 363	5 883

Charges détaillées en k€	2009	2010
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	41 415	41 922
<i>Accès réseau amont</i>	16 651	17 172
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	8 385	8 048
<i>Redevance de concession</i>	2 505	1 713
<i>Autres consommations externes</i>	13 874	14 989
Impôts, taxes et versements assimilés	2 836	2 770
<i>Contribution au Facé</i>	1 082	980
<i>Autres impôts et taxes</i>	1 754	1 790
Charges de personnel	21 366	21 851
Dotations d'exploitation	18 324	17 489
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	10 438	10 739
<i>Dotation aux provisions DP</i>	3 811	3 150
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	4 075	3 599
Autres charges	2 139	2 499
Total des charges	86 079	86 530
Contribution à l'équilibre	20	0

Résultat total en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2009	2010
Total des produits – Total des charges	-916	1 358



C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

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

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les charges

Charges	Mode de répartition principal pour la concession
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés
Redevance de concession	Affectation directe à la concession
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients
Impôts Taxes et versements assimilés	
Contribution au Facé	Calcul par concession selon la formule Facé
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients
Charges de personnel	Clé Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb 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



• 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 à l'équilibre : au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un résultat intégrant une contribution à l'équilibre. Ce résultat correspond à une quote-part du résultat d'ERDF, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession. Ainsi, la valeur de la contribution à l'équilibre calculée au titre de la concession représente la différence entre ce résultat et l'écart entre les charges et produits constaté, calculé ou affecté à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.



• 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 trois éléments suivants :

- **Accès réseau amont :** montant correspondant 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 trouve 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 bénéfiques.

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.

- **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 : au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un résultat intégrant une contribution à l'équilibre. Ce résultat correspond à une quote-part du résultat d'ERDF, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession. Ainsi, la valeur de la contribution à l'équilibre calculée au titre de la concession représente la différence entre ce résultat et l'écart entre les charges et produits constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.



C.4 Les données patrimoniales

C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée

Immobilisations conçédées (en k€)	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette comptable	Provisions pour renouvellement	Valeur de remplacement
Canalisations HTA	203.846	85.982	117.865	32.314	291.512
<i>dont aérien</i>	120.383	62.173	58.210	30.778	191.057
<i>dont souterrain</i>	83.463	23.809	59.655	1.536	100.455
Canalisations BT	242.200	83.606	158.595	5.776	328.092
<i>dont aérien</i>	101.085	51.583	49.502	3.990	163.416
<i>dont souterrain</i>	141.115	32.023	109.092	1.786	164.675
Postes HTA/BT	39.227	20.075	19.152	1.937	52.773
Autres biens localisés	5.351	2.239	3.112	57	5.684
Branchements/CM	59.843	18.613	41.230	9.660	80.793
Comptage	17.381	9.950	7.431	0	17.381
Transformateurs HTA/BT	20.586	8.975	11.611	5.966	28.779
Autres biens non localisés	1.011	230	781	11	1.058
Total biens conçédés	589.447	229.669	359.777	55.720	806.072

C.4.2 La variation des actifs conçédés : présentation détaillée

Variation des actifs conçédés au cours de l'année 2010 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2010	Mises en service : apports nets ERDF	Mises en service : Apports externes*	Retraits en valeur brute	Valeur brute fin au 31/12/2010
Canalisations HTA	198.350	4.016	2.384	904	203.846
<i>dont aérien</i>	119.957	361	714	650	120.383
<i>dont souterrain</i>	78.392	3.655	1.670	254	83.463
Canalisations BT	231.282	4.453	7.058	594	242.200
<i>dont aérien</i>	100.276	540	790	521	101.085
<i>dont souterrain</i>	131.007	3.913	6.269	73	141.115
Postes HTA/BT	37.659	975	774	180	39.227
Autres biens localisés	4.609	1.169	5	433	5.351
Branchements/CM	57.017	2.129	1.131	433	59.843
Comptage	17.270	400	0	288	17.381
Transformateurs HTA/BT	18.485	1.441	626	-34	20.586
Autres biens non localisés	595	474	0	57	1.011
Total actifs conçédés	565.266	15.057	11.979	2.856	589.447

* remise d'ouvrage et participations



C.5 Les flux financiers de la concession

C.5.1 Les redevances de concession

Montants des termes R1 et R2 (en €)	2009	2010	Variation
	R1	477.074	
R2	1.994.910	1.235 572	-38,5%

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrage au concessionnaire à compter du 1^{er} janvier 2010 sont éligibles à la part couverte par le tarif (PCT) versée par ERDF. Corrélativement, la redevance R2 à compter de l'exercice 2010 est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

C.5.2 La participation au titre de l'article 8

Montant de la participation (en €)	2009	2010	Variation
	Participation Article 8 « travaux environnement »	917 017	



D. Annexes



D Vos interlocuteurs.....	667
Vos interlocuteurs chez ERDF	668
Vos interlocuteurs chez EDF.....	679



D Vos interlocuteurs

Vos interlocuteurs chez ERDF

Nom/Fonction	Tél. / Port	Adresse mail
Christian MERGEY Directeur Territorial	02 33 08 24 69	christian.mergey@erdf-grdf.fr
Bernard DAMOISEAU Délégué Collectivités Locales	02 33 08 24 59	bernard.damoiseau@erdf-grdf.fr
Eric QUOY Attaché Collectivités Locales	02 33 08 24 62	eric.quoy@erdf-grdf.fr
Patricia FILLIATRE Interlocuteur Privilégié Centre Manche	02 33 08 24 47	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 08 24 35	thierry.totain@erdf-grdf.fr

Les accueils d'ERDF :

L'accueil pour le dépannage

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

L'accueil pour le raccordement des consommateurs

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.

L'accueil pour le raccordement des installations de production

Les demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité de puissance inférieure à 36 kVA sont reçues par l' « **Accueil Raccordement Producteur** ».

Pour les installations de production de puissance supérieure à 36 kVA, l'accueil est assuré par « **l'Accueil Raccordement des Producteurs HTA et BT > 36 kVA** ».

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.



Vos interlocuteurs chez EDF

Nom/Fonction	Tél. / Port.	Adresse mail
Jean-François MORLAY Réfèrent Concessions	02 31 46 97 51	jean-francois.morlay@edf.fr
Anouk BATES Interlocuteur Solidarité	02 31 52 75 18	anouk.bates@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

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

La Division Particuliers et Professionnels (DP & P) assure la relation contractuelle avec les clients particuliers et les clients professionnels (artisans et commerçants, facturés au Tarif Bleu).

Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies, dont la mise en œuvre du « Tarif de première nécessité » (TPN).

Contacts en région Ouest

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 <i>N° non surtaxé</i>	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients démunis	Information, orientation
0 810 33 776 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
39 29 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux dans l'habitat
0 810 810 111 <i>prix d'un appel local</i>	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis

PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE



2010

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

ERDF - SA à directoire et à conseil de surveillance au capital
de 270 037 000 euros - R.C.S. Nanterre 444 608 442

EDF
22-30, avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08
www.edf.fr

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