

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL DES ÉNERGIES DE LA MANCHE

2011



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



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.

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.



Sommaire

Éditorial	03
L'année 2011 en quelques dates	05
Les perspectives.....	08
Focus sur le réseau public de distribution.....	09
Les chiffres clés de la concession	12

A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire16

- A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique en 2011
- A.2 La proximité avec les clients d'ERDF
- 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 territoire38

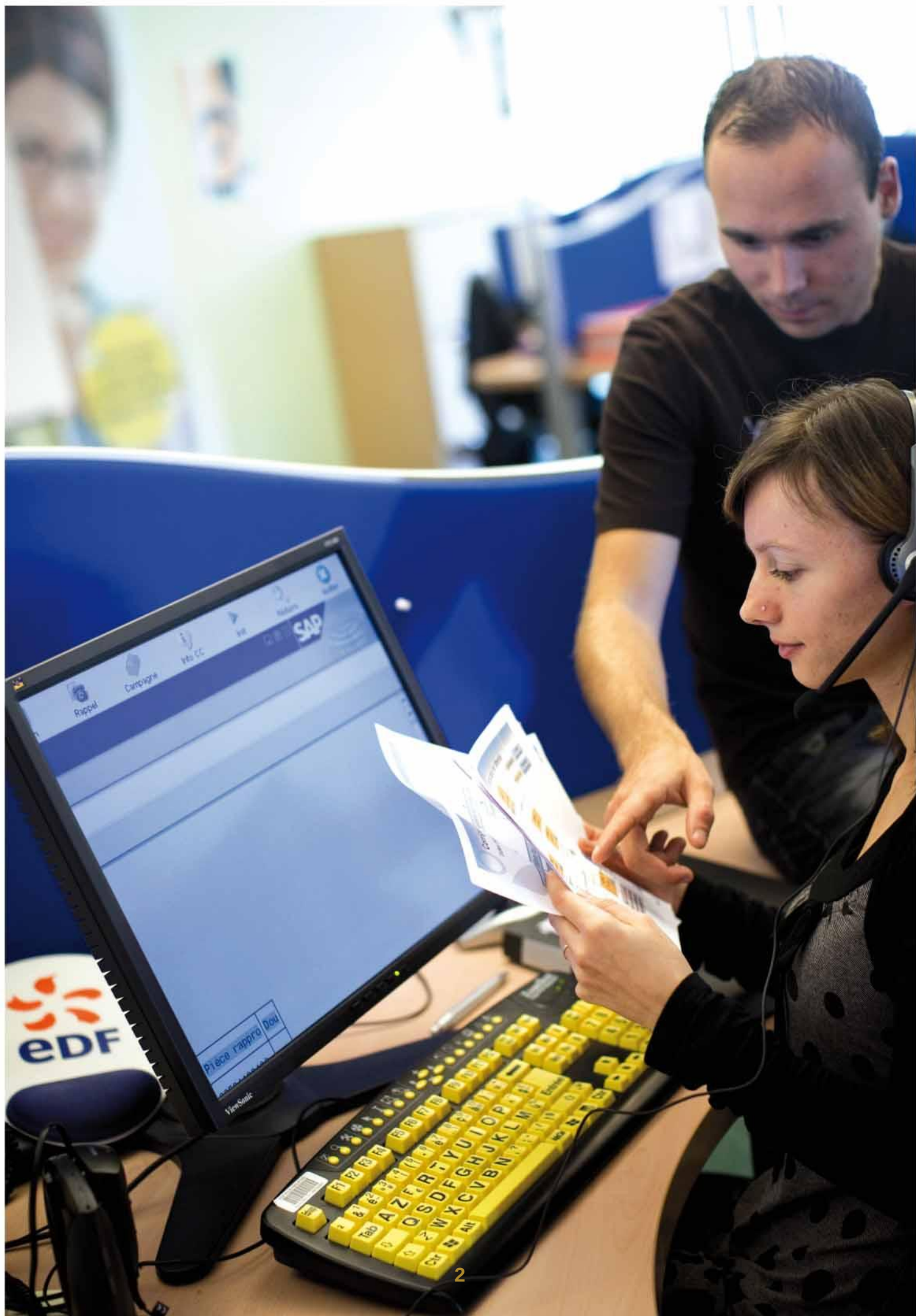
- B.1 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente
- B.3 La relation clientèle
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire56

- C.1 Les clients
- C.2 Le réseau et la qualité de desserte
- C.3 Les produits et les charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF
- C.4 Les données patrimoniales
- C.5 Les flux financiers de la concession

D. Annexes78

- D.1 Vos interlocuteurs





Madame la Présidente,

Comme chaque année, nous avons le plaisir de vous remettre le compte-rendu annuel d'activité. Au-delà des dispositions contractuelles prévues à l'article 32 du cahier des charges de concession, c'est un moment privilégié de dialogue du concessionnaire avec son autorité concédante, dialogue que nous souhaitons entretenir dans une relation de confiance et de proximité.

Pour ce millésime 2011, vous trouverez dans ce compte-rendu d'activité les temps forts de l'année ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions pour le service public concédé assurées par :

- EDF pour la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente
- ERDF pour l'exploitation et le développement du réseau concédé, l'acheminement de l'électricité ainsi que l'accès, dans des conditions non discriminatoires, aux réseaux publics de distribution.

Pour répondre aux attentes que plusieurs autorités concédantes ont exprimées, la structure et le contenu de ce document sont dans la continuité de la présentation de l'année précédente. Le compte-rendu s'organise ainsi en trois grandes parties :

- Une première partie spécifique à l'activité d'ERDF : regard synthétique sur l'exploitation et le développement du réseau de distribution publique sur votre territoire
- Une seconde partie spécifique à l'activité d'EDF : regard synthétique sur la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente
- Une troisième partie commune avec des données détaillées et complémentaires : indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire.

Sur le fond, pour répondre à l'article 21 de la loi du 7 décembre 2010 (loi NOME), le document s'enrichit d'éléments complémentaires pour rendre compte des investissements de concessionnaire.

Enfin, nous souhaitons partager avec vous les axes stratégiques de nos activités de l'exercice 2011.

Pour EDF, les axes stratégiques sont orientés vers la satisfaction de ses clients, la lutte contre la précarité énergétique et l'efficacité énergétique, axes déclinés sur chaque territoire de la Direction Commerce Régionale Ouest qui regroupe 1 500 collaborateurs, répartis sur 19 sites et sur les 13 départements des régions Bretagne, Pays de la Loire et Basse Normandie.

L'engagement quotidien pour satisfaire les clients Ouest s'est traduit en 2011 par le maintien à un haut niveau des taux de satisfaction des particuliers (86%) et des collectivités territoriales (82%), et par une nette progression pour les professionnels (89%). La qualité de notre relation clientèle multi-canal sur l'Ouest (notamment 10 boutiques, 107 Points Services, 21 points Info et 9 PIMMS) et l'amélioration du traitement des réclamations, en réduisant les délais et en donnant une meilleure visibilité aux clients sur le suivi du traitement, contribue largement à cette performance.

Dans un contexte économique difficile, la lutte contre la précarité énergétique reste pour EDF une priorité. Le dispositif Solidarité d'EDF Ouest, fort de ses 50 conseillers et correspondants Solidarité et des 33 structures de médiation dans lesquelles EDF Ouest est engagé, permet d'accompagner les clients en difficultés.

41 900 d'entre eux bénéficiaient du Tarif Première Nécessité au 31 décembre 2011. Cette mission est assurée en étroite partenariat avec l'ensemble des travailleurs sociaux des collectivités locales, les structures de médiation locales et le monde associatif.

EDF Ouest est le premier contributeur au Fond de Solidarité pour le Logement après les collectivités locales, avec 2,1 millions d'€ versés en 2011 pour aider près de 25 000 familles.

La prévention autour de l'aide à la rénovation thermique (participation d'EDF au programme Habiter Mieux) et la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie (animation de réunions, remise de kit éco-gestes, ...) complètent notre dispositif Solidarité auprès des populations fragiles.



Éditorial

Enfin, le programme Eco-Energies Manche est présent sur le territoire depuis 2008, avec l'ambition d'accompagner le département dans une nouvelle relation à l'énergie et d'en faire un territoire d'excellence en matière d'efficacité énergétique.

L'année 2011 a connu de nombreux temps forts, notamment :

- 2 000 rénovations de maisons individuelles,
- 300 élèves de CM1-CM2 ont appris les éco-gestes applicables au quotidien,
- 500 personnes en difficulté ont reçu les conseils d'EDF pour optimiser leur budget énergie.

Pour ERDF, les axes stratégiques s'inscrivent dans son projet industriel qui mobilise les équipes au quotidien.

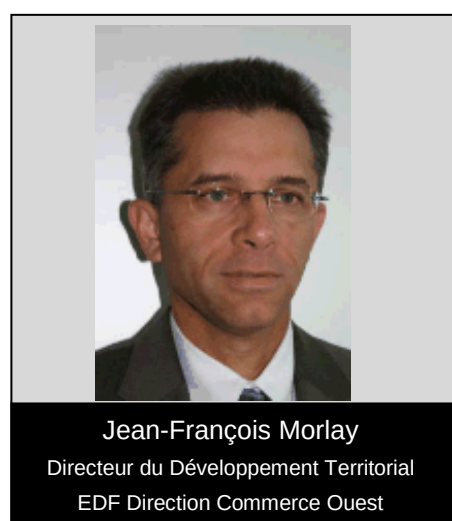
Ce projet a déjà permis de simplifier les procédures d'intervention chez les clients particulièrement lors des raccordements. En Normandie, un effort particulier a été réalisé pour réduire les délais de réalisation des devis et des travaux de raccordement. Un suivi individualisé a également été mis en place pour les demandes supérieures à 36 kVA.

Pour le réseau, l'enjeu est à la fois d'améliorer la qualité de fourniture, de le développer et de le moderniser pour intégrer les énergies renouvelables et les nouveaux usages. Ainsi, conformément à la trajectoire tarifaire TURPE 3 (version 3 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité), les investissements ont encore progressé pour atteindre 2,8 milliards d'euros. Avec cette croissance qui se poursuit, les investissements d'ERDF auront doublé sur la période 2005-2012, passant, au niveau national, de 1,5 Mds€ à plus de 3Mds€ en 2012.

Ces investissements ont permis en 2010 de stabiliser le temps de coupure moyen sur le territoire national, même si des aléas climatiques n'ont pas permis de le constater dans notre département. En 2011 la tendance a été inversée avec une baisse significative de 39% en moyenne nationale et de plus de 47% sur le territoire du SDEM.

Pour accompagner la mise en œuvre de son projet, ERDF a été en 2011 un créateur net d'emplois, avec 1716 embauches dont 461 issues de l'alternance.

Nous espérons que ce compte-rendu d'activité contribuera à enrichir le dialogue autour des enjeux nationaux et locaux que représentent la distribution d'électricité et la fourniture au tarif réglementé de vente.





L'année 2011 en quelques dates

L'année 2011 en quelques dates

Partenariats

Le 23 mars, Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF et Xavier Beulin, président de la Fédération Nationale des Syndicats d'Exploitants Agricoles (FNSEA) ont signé une convention de partenariat par laquelle ERDF s'engage au niveau national et local pour accompagner les évolutions du monde agricole.

Le 28 juillet, ERDF et la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB) ont noué un partenariat visant notamment à poursuivre une démarche d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité de leurs prestations respectives et de la satisfaction des clients raccordés au réseau public d'électricité

Tarification

Le 1^{er} août, ajustement du tarif d'acheminement (TURPE 3). Comme prévu dans la décision ministérielle du 5 juin 2009 relative aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité, le tarif d'acheminement a fait l'objet d'une indexation annuelle de +3,94 % qui s'applique à l'ensemble des clients au 1^{er} août.

Le 15 octobre, modification des conditions générales de vente (CGV) du tarif bleu.

Fiscalité

Le 1^{er} octobre, envoi d'un courrier aux autorités organisatrices de la distribution d'électricité et aux syndicats primaires rappelant les dispositions de la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (loi NOME) relatives aux bénéficiaires de la Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité (TCFE).

Évolutions législatives et réglementaires

Le 28 juin, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a approuvé le nouveau barème de raccordement proposé par ERDF qui prévoit notamment un prix forfaitaire pour les raccordements individuels en basse tension de puissance inférieure à 36 kVA. Le barème est entré en vigueur le 28 septembre.

Le 7 octobre, publication du décret n°2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution. Ce décret, qui abroge et remplace le décret n°91-1147 du 14 octobre 1991, vise à réduire les dommages causés aux réseaux lors de travaux effectués dans leur voisinage et à prévenir leurs conséquences néfastes pour la sécurité des personnes et des biens, la protection de l'environnement et la continuité des services aux usagers de ces réseaux. Ses principales dispositions entrent en vigueur à partir de 2012.

Le 18 novembre, publication du décret n°2011-1554 relatif aux données à communiquer par les organismes de distribution d'électricité et du gaz permettant d'élaborer et d'évaluer les schémas régionaux du climat, de l'air et de l'énergie d'une part et les plans climat énergie territoriaux d'autre part.

Le 2 décembre, parution du décret n°2011-1697 du 1^{er} décembre 2011 relatif aux ouvrages des réseaux publics d'électricité et des autres réseaux d'électricité et au dispositif de surveillance et de contrôle des ondes électromagnétiques. Le décret abroge et remplace le décret du 29 juillet 1927.



L'année 2011 en quelques dates

Les relations entre les concédants et le concessionnaire

Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, et Cédric Lewandowski, directeur d'EDF Collectivités, ont été auditionnés par la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), respectivement **en mars et avril 2011**, dans le cadre de ses réflexions sur les modes de gestion des services publics locaux.

Le 11 mai, la FNCCR, ERDF et EDF ont signé un avenant à l'accord du 26 mars 2009 sur les indicateurs à produire dans les comptes rendus annuels d'activité du concessionnaire.

Le 13 décembre, la FNCCR et ERDF ont renouvelé pour une période de 3 ans, avec effet au 1^{er} septembre 2011, les dispositions du protocole du 30 juin 2009 relatif à la mise en œuvre d'une nouvelle procédure de valorisation par le concessionnaire des ouvrages construits sous la maîtrise d'ouvrage des autorités concédantes.

Le 19 décembre, l'AMF, la FNCCR et ERDF mettent à disposition des collectivités compétentes en matière d'urbanisme une note d'information relative à la mise en place de la taxe d'aménagement et des raccordements électriques.

La qualité de service

Le 16 janvier, inauguration d'un site industriel de production de factures et de documents commerciaux ouvrant des perspectives de personnalisation des messages portés sur les factures.

La précarité énergétique et la solidarité

Le 15 janvier, animation Maîtrise de l'Energie à Avranches en partenariat avec le CCAS et les associations caritatives locales.

Le 14 mars, animation Maîtrise de l'Energie au sein du Relais de Service Public à Lessay destinée aux jeunes.

Le 31 mars, signature de la convention sur l'observatoire de la Précarité énergétique.

En avril : interventions à l'épicerie sociale d'Equeurdreville en partenariat avec le GAF (tarif social, chauffage...).

Le 11 mai: participation au forum du Secours Catholique à Montebourg.

En mai : animation Maîtrise de l'Energie à Sourdeval en partenariat avec le CCAS et la Banque Alimentaire.

Le 8 juin, renouvellement du partenariat entre EDF et l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS).

Le 14 juin, animation Maîtrise de l'Energie à la « *Maison Julie Postel* » à Cherbourg.



Le 27 juin, signature d'une convention entre EDF et le Secours Populaire Français.

Le 30 septembre, signature de la convention « *Habiter Mieux* » entre EDF et le Ministère en charge de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement.

Le 3 octobre, à l'occasion de la remise des Palmes de la Relation Client organisée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC), EDF représenté par Philippe Monloubou, vice-Président de l'Union Nationale des PIMMS, a reçu le prix de l'Innovation Sociale.



L'année 2011 en quelques dates

Le 11 octobre, animation Maîtrise de l'Energie à Picauville en partenariat avec l'ESAT, CAF, CCAS et MSA.



Le 17 octobre, Éric Besson, ministre de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie Numérique, a saisi la CRE, la CNIL et le Conseil d'État pour un projet de décret automatisant l'attribution du Tarif Première Nécessité (TPN) aux ménages dont les revenus sont inférieurs au plafond de la CMU complémentaire.

Le 25 octobre, EDF signe le protocole intitulé « *Plus de services publics* » afin d'améliorer l'accès aux services publics en milieu rural.

En novembre, plusieurs interventions à l'épicerie sociale d'Equeurdreville en partenariat avec le GAF (tarif social, chauffage...).

Le 20 novembre, deux réunions d'information consacrées à la Maîtrise de l'Energie à Mortain en partenariat avec la chaîne Solidaire.

En novembre, participation à la rédaction du PDALPD de la Manche au sein du groupe de travail consacré à la précarité énergétique.

Au cours de l'année 2011, 45 « Packs énergie » au total ont été mis en place dans le département de la Manche par EDF auprès de familles les plus fragiles auprès desquelles un accompagnement particulier a été assuré par les conseillers Solidarité en partenariat avec les acteurs et les services concernés sur le territoire.

Développement durable

Entre le 20 janvier et le 20 février, EDF fournit gratuitement aux communes un Bilan Annuel de Consommations et Dépenses (BACD). Ce bilan donne aux communes une vision de l'ensemble de leurs contrats aux tarifs réglementés. Il permet de les aider à vérifier, pour chacun de leurs sites, l'adéquation entre consommation et tarif souscrit.

Le 12 décembre, ERDF et La Poste se sont associées pour financer un programme de Recherche et Développement visant à concevoir un système de pilotage des infrastructures de recharges dédiées à leurs nouvelles flottes de véhicules électriques.

Système de comptage

Le 28 septembre, lors d'une conférence de presse, Éric Besson, ministre chargé de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique a annoncé la décision du gouvernement de généraliser le compteur électrique de nouvelle génération « Linky » « qu'a expérimenté avec succès ERDF pendant un an ». Il a par ailleurs précisé qu'un comité de suivi du déploiement, « associant l'ensemble des parties prenantes », serait mis en place.

Les événements climatiques

Du 3 au 5 novembre, des pluies torrentielles provoquent des dommages importants en région Provence Alpes Côte d'Azur : 27 communes sont classées en état de catastrophe naturelle, 200 000 clients subissent des coupures d'électricité.

Le 15 décembre, la tempête Joachim frappe une grande partie du territoire, plus de 700 000 clients sont privés d'électricité. Dès les premières alertes météo, tous les moyens humains, techniques et matériels sont mis en œuvre pour parer aux conséquences de cette tempête hivernale. Grâce à la mobilisation des salariés d'ERDF et des entreprises partenaires, les efforts déployés en liaison avec les pouvoirs publics et les collectivités territoriales ont permis de réalimenter en moins de 24 heures près de 95 % des clients touchés.



Les perspectives

Fin 2011, EDF a signé une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de **58 000 logements** des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique.

Courant 2012, automatisation des tarifs sociaux.

Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, a lancé en 2011 les « Rencontres régionales d'ERDF » qui vont se poursuivre **au cours de l'année 2012**. Leur objectif est de réaffirmer l'ancrage territorial d'ERDF et de présenter la politique du distributeur en région pour les prochaines années : plus proche de ses clients et privilégiant encore davantage la relation de proximité. Cet événement rassemble l'ensemble des parties prenantes et des partenaires d'ERDF en région : représentants de l'État, élus, autorités concédantes et chefs d'entreprises.

L'année 2012, est l'année de la généralisation des conférences départementales dont les premières se sont tenues sous l'égide des préfets, et avec le concours de la FNCCR et d'ERDF, en décembre 2011. Ces conférences départementales annuelles instaurées par la loi NOME (art. 21) ont pour objectif de renforcer le dialogue entre les maîtres d'ouvrage qui investissent sur le réseau public de distribution, afin d'atteindre une plus grande efficacité dans les dépenses d'investissements en matière de sécurité et de qualité d'alimentation électrique.

Le 1^{er} janvier 2012, entrée en vigueur des dispositions de l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011 relatives au financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale. La représentation des autorités organisatrices de la distribution d'électricité (AODE) au sein du Conseil à l'électrification rurale assurant la gestion des aides est renforcée. Les modalités de répartition entre les départements des aides à l'électrification rurale sont inchangées.

Le 30 juin 2012, les organismes de distribution d'électricité et de gaz doivent avoir mis à disposition des autorités concédantes dont ils dépendent les informations prévues par le décret n°2011-1554 du 16 novembre 2011. Le décret précité définit également les informations que les gestionnaires de réseaux de distribution doivent tenir à disposition des collectivités territoriales en charge de l'élaboration des plans Climat énergie territoriaux prévus par les articles L.222-1 à L.222-3 et L.229-26 du code de l'environnement.

Refonte de l'arrêté facture : l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel dit "arrêté facture" précise les mentions qui doivent être obligatoirement portées par les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs factures destinées aux consommateurs, et aux petits clients professionnels.

La refonte de l'arrêté facture était nécessaire pour prendre en compte les dispositions de la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite "loi NOME". Les nouvelles dispositions du projet d'arrêté ont notamment pour objet de :

- préciser les délais de remboursement ou les conditions de report des trop-perçus,
- préciser les modes de paiement dont disposent les clients,
- clarifier le calcul des estimations pour les clients,
- informer les clients de la période à laquelle ils peuvent transmettre leurs index pour prise en compte sur leur prochaine facture.

L'« arrêté facture » ainsi modifié devrait entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2013.



L'organisation de la distribution d'électricité

L'organisation du système français de distribution électrique s'articule autour de deux échelons :

- **au niveau national**, ERDF, comme les ELD, dispose d'un monopole légal, sur sa zone de desserte, pour l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité et EDF assure la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente. Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ;
- **au niveau local**, dans le cadre d'un contrat de concession qui organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'autorité organisatrice de la distribution d'électricité.

L'alimentation en électricité de la concession

L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant. La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel du réseau public de transport conforté par des interconnexions avec les pays voisins.





Focus sur le réseau public de distribution

• Les postes-sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.

Ces postes sont la propriété de RTE et d'ERDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

• La production locale

La dynamique de développement des installations de production d'électricité de sources renouvelables place en première ligne les gestionnaires de réseau de distribution, et notamment ERDF, qui sont chargés de raccorder les sites de production décentralisée et de garantir à court, moyen et long terme un fonctionnement sûr et économique du système électrique.

Votre concession en quelques chiffres

La double page ci-après présente en synthèse les données essentielles de la concession.



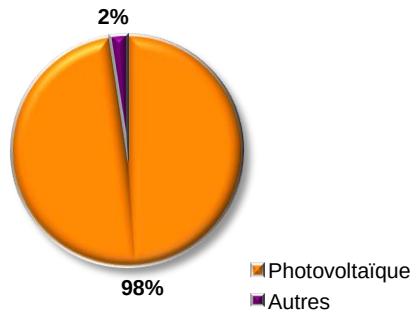
Les chiffres clés de la concession

Les clients de la concession

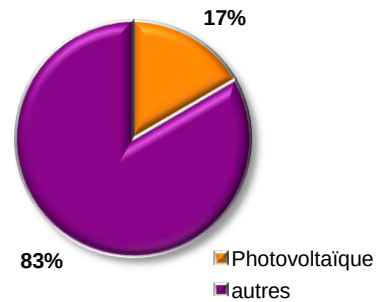
1610 clients
en injection
(+154 % / 2010)

207966 clients en
soutirage
(+7 % / 2010)

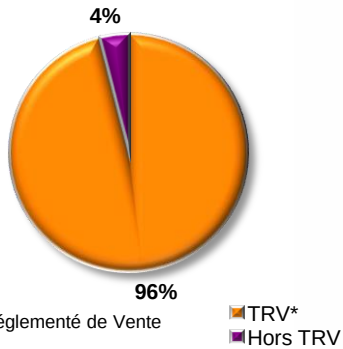
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition du nombre de consommateurs



1610 installations de production

1

15 postes-sources sur la concession

2

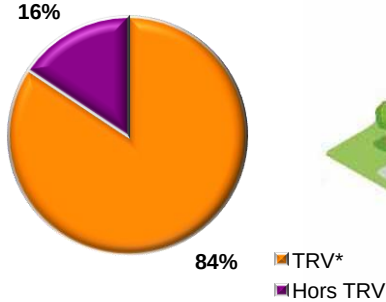
11098 postes de transformation HTA/BT

3

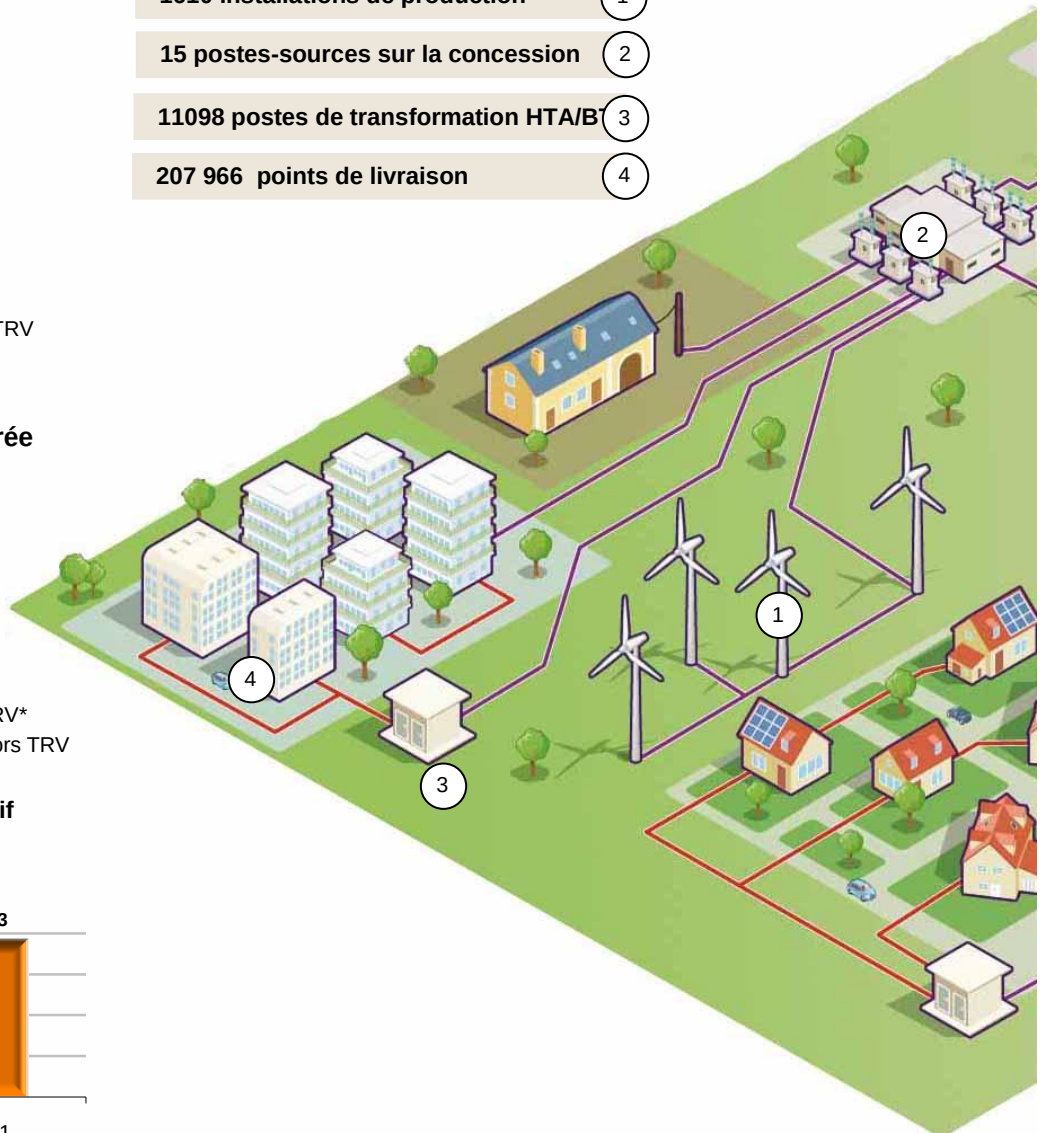
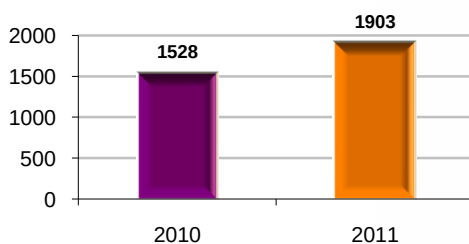
207 966 points de livraison

4

Répartition de l'énergie livrée



Clients bénéficiaires du Tarif
Première Nécessité





Les chiffres clés de la concession

La qualité de desserte

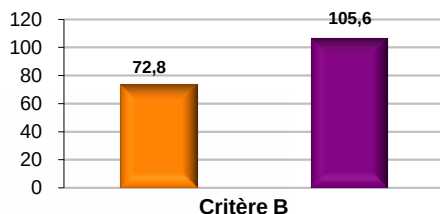
8510 km de réseau moyenne tension HTA

5

9199 km de réseau basse tension

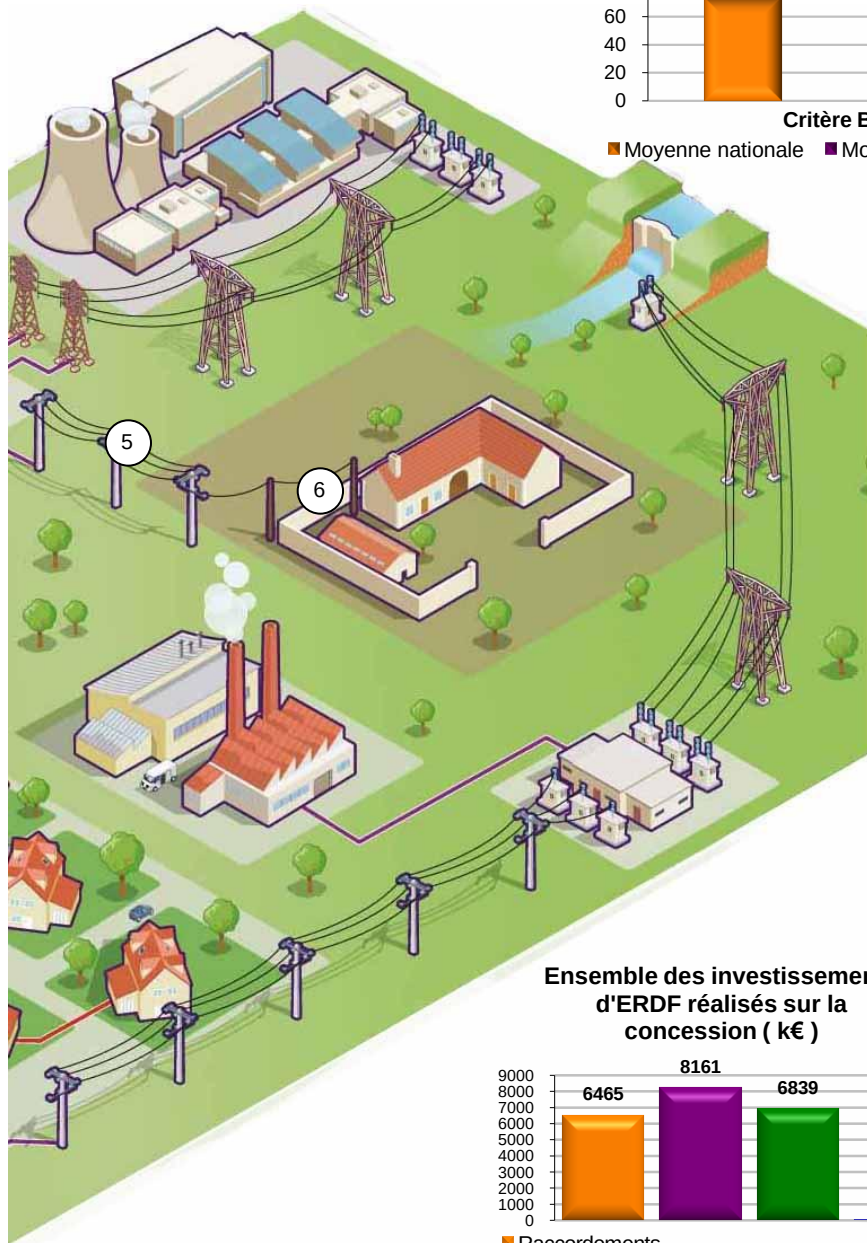
6

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

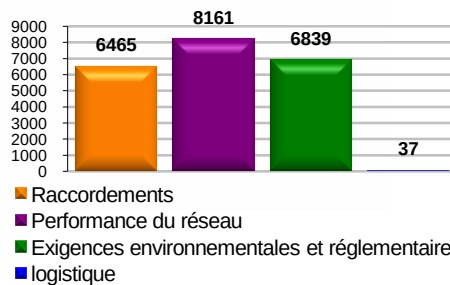


■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Critère B :
105 minutes
(- 96 minutes / 2010)



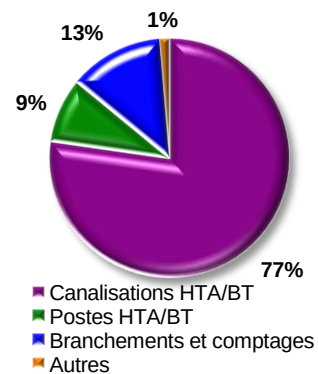
Ensemble des investissements d'ERDF réalisés sur la concession (k€)



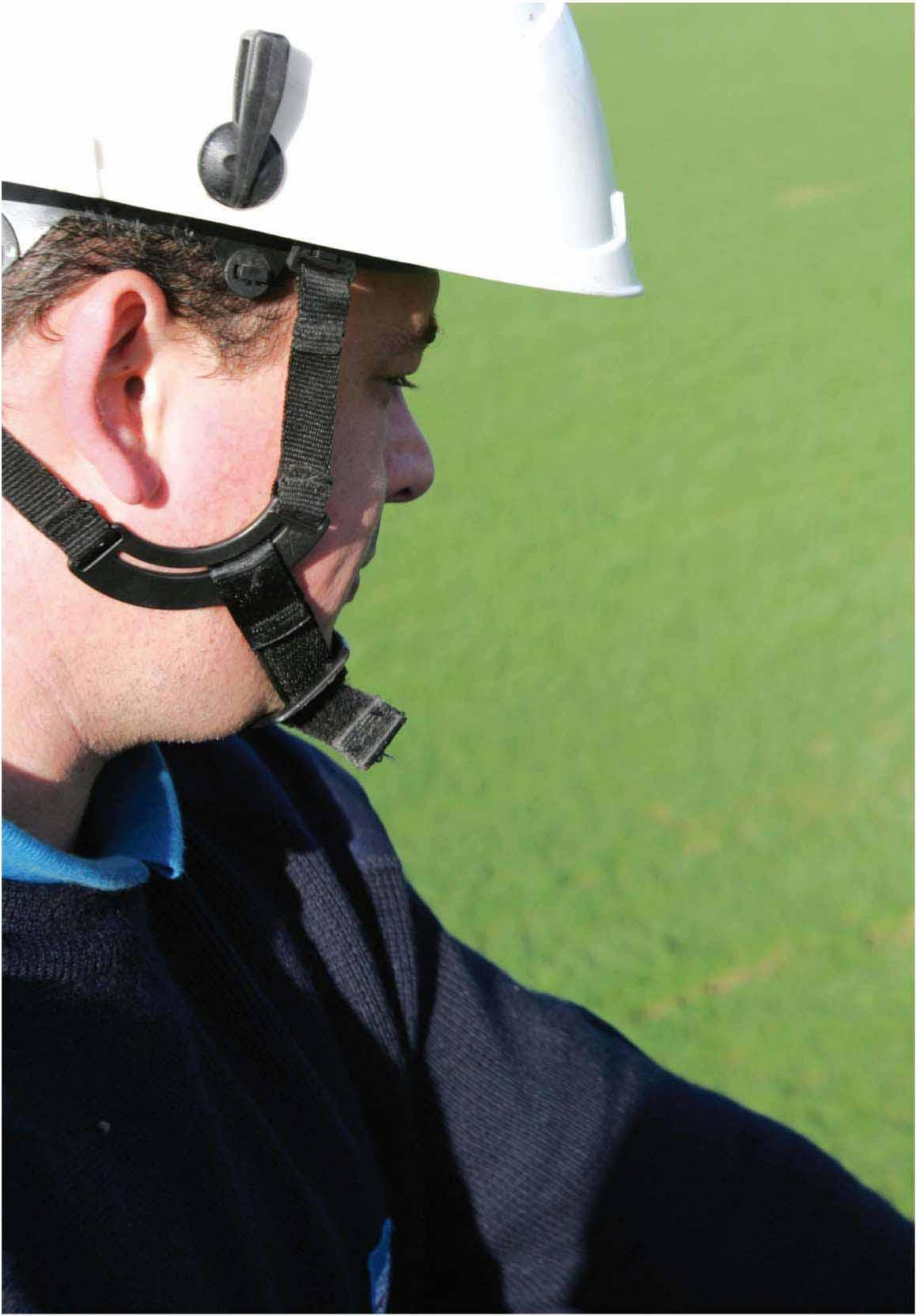
■ Raccordements
■ Performance du réseau
■ Exigences environnementales et réglementaires
■ logistique

Le patrimoine

Valeur nette comptable



21 502 k€
engagés en 2011 dont
15 000 k€ pour
améliorer la qualité



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



A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique en 2011	16
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	16
A.1.2 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau	18
A.1.3 Perspectives pour l'année 2012	22
A.2 La proximité avec les clients d'ERDF	24
A.2.1 L'accueil des clients : mieux orienter et faciliter l'accès à l'information	24
A.2.2 L'amélioration des délais de raccordement dans un contexte de forte augmentation de l'activité	24
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes	26
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	28
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire	28
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	31
A.4 Les éléments financiers de la concession	32
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession	32
A.4.2 Les informations patrimoniales	33



A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique en 2011

A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2011, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

• La continuité de la fourniture

L'année 2011 marque une inversion nette de tendance par rapport aux deux années précédentes avec une réduction significative du temps de coupure. Toutes causes confondues, le temps de coupure moyen ressort, au niveau national, à 73 minutes, soit une amélioration de l'ordre de 39 % par rapport à la valeur moyenne nationale 2010.

Corrigé de l'impact des événements exceptionnels et des incidents sur le réseau de transport géré par Réseau de Transport d'Électricité (RTE), le critère B¹ s'améliore également nettement pour s'établir à 71 minutes au lieu de 85 minutes en 2010 ; cette amélioration est d'autant plus notable que le calcul du critère B a pris en compte les effets de la tempête Joachim (15 et 16 décembre 2011), cette dernière n'ayant pas été qualifiée de phénomène climatique exceptionnel.

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

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

Au périmètre de la concession, les résultats sont les suivants :

Temps de coupure toutes causes confondues (en min.)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)		
	2010	2011	Variation
Critère B concession	201,0	105,6	-47,5%
<i>dont Critère B RTE</i>	0,0	0,0	
<i>dont Critère B incident</i>	126,7	58,9	-53,5%
<i>dont Critère B travaux</i>	74,4	46,7	-37,2%

Répartition de la durée des coupures par origine



¹ La continuité de fourniture est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en basse tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption de fourniture (travaux ou incident fortuit sur le réseau de distribution publique (DP), incident en amont du réseau de distribution publique).



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

Entre 2010 et 2011, le temps de coupure diminue de manière très significative sur la concession, passant de 201 minutes à 105,6 minutes, soit une baisse de 95,4 minutes.

Le temps moyen de coupure par client a été de 105,6 minutes au total, dont 58,9 minutes dues à des incidents et 46,7 minutes liées à des travaux pour améliorer le réseau électrique ou raccorder de nouveaux clients.

En particulier, le temps de coupure pour incidents baisse très fortement. L'année 2011 a été marquée par moins d'événements climatiques. Toutefois la Manche a subi des orages les 22 août, puis les 15 et 16 décembre, la tempête Joaquim a touché la région.

L'amélioration du critère B-travaux est en essentiellement due à la fin des travaux de dépollution des postes de transformation mais aussi à l'augmentation ciblée des Organes Motorisés de Télécommande du réseau. De plus les équipes de travaux ont favorisé la mise en place de groupes électrogènes, et la réalisation de travaux en TST HTA, favorisant ainsi la réduction des temps de coupures.

Toutefois, les nouvelles contraintes réglementaires concernant l'élagage ont limité cette baisse.

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

En basse tension, un client est dit « mal alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

Pour mémoire, afin d'accueillir dans de bonnes conditions les raccordements des producteurs d'énergie sur le réseau public de distribution, ERDF a ajusté en 2010 certains paramètres entrant dans les calculs de tension réalisés à partir de l'application SIG et contribuant à la vision modélisée du nombre de CMA. Ainsi, les mises à jour ont porté sur l'actualisation des profils de consommation des clients et des températures de référence déterminant les périodes de fortes consommations. En complément, ERDF a opté pour l'utilisation complète de la plage de tension +/-10% telle que définie dans le décret Qualité du 24/12/2007.

Cette démarche d'ajustement technique et réglementaire a permis d'avoir une vision plus précise et objective de l'état du réseau.

La plage de variation admise est de + 10 % ou - 10 % par rapport à la tension nominale (décret du 24 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 volts et 253 volts en basse tension pour les branchements monophasés.

En l'absence de moyens permanents de surveillance de la tension chez les clients, ERDF utilise un modèle statistique, 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.

Clients BT mal alimentés	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	2.036	1.322	-35,1%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	1,1%	0,6%	-39,6%

Les chutes de tension sont détectées par la réalisation de calculs statistiques à partir des données de consommations et de la typologie des réseaux.

En complément de ces calculs de modélisation réalisés chaque année, ERDF peut poser, sur demande des clients ou de l'autorité concédante, des enregistreurs permettant de vérifier des éventuels problèmes de tenue tension.

ERDF procède à des actes d'exploitation (actions sur les prises du transformateur, modification de points de coupure, rééquilibrages de phases, ...) avant de lancer des travaux de renforcement quand cela s'avère nécessaire pour les communes relevant de sa maîtrise d'ouvrage et sollicite le SDEM pour les renforcements en zone rurale quand ils s'avèrent nécessaires.



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

Au sens du décret Qualité du 24/12/2007, le département de la Manche est considéré comme bien alimenté, puisque le pourcentage de clients mal alimentés est inférieur à 3% des clients desservis dans le département.

A.1.2 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau

• Le compte rendu des investissements réalisés par ERDF en 2011 sur le réseau public de distribution d'électricité

En application de l'article 21 de la loi NOME, ERDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte rendu de la politique d'investissement et de développement des réseaux. Pour ERDF, le CRAC est le support privilégié de ce compte rendu.

La qualité de desserte, tant en continuité de fourniture qu'en tenue de tension, est liée aux investissements réalisés ces dernières années sur le réseau de distribution. Ces investissements vont être poursuivis de façon à répondre au mieux à l'augmentation de la demande en énergie :

- ✓ le réseau HTA de la Manche est s'améliore bien que constitué encore majoritairement d'ouvrages aériens,
- ✓ l'état des réseaux BT – majoritairement en aérien – présente une proportion de fils nus encore importante et nécessite de continuer à investir pour les résorber progressivement.

Le réseau HTA reste la priorité des investissements d'ERDF, puisqu'il génère, lors de chaque incident, un nombre de clients coupés très nettement supérieur à un incident en BT.

En ce sens, les investissements sur le réseau HTA permettent :

- d'améliorer le niveau de continuité de fourniture et de qualité électrique,
- de sécuriser le réseau vis-à-vis des aléas climatiques majeurs.

ERDF prévoit ainsi, dans les années qui viennent :

- de diminuer la longueur des départs les plus longs en réalisant des dédoublements, et ainsi réduire les chutes de tension,
- de poursuivre le traitement du « plan d'actions climatique » pour diminuer la sensibilité aux intempéries,
- de créer encore plusieurs dizaines d'organes motorisés de télécommande pour améliorer la réactivité lors des dépannages.

L'amélioration du réseau BT est portée conjointement par le SDEM et ERDF:

- renforcer les départs les plus en contrainte électrique,
- sécuriser les ouvrages en fils nus, prioritairement les faibles sections,
- améliorer des ouvrages du point de vue esthétique pour les villes et les communes rurales.



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

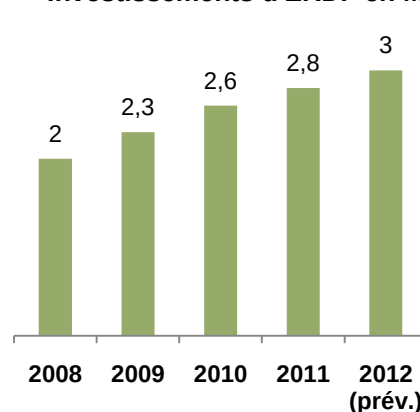
• Les investissements du concessionnaire en 2011

Depuis 2008, les investissements totaux d'ERDF ont augmenté de près de 50 % pour atteindre 2,8 milliards d'euros en 2011 (+ 10 % par rapport à 2010). En particulier, les investissements consacrés à la qualité augmentent de +25 % par rapport à 2010.

Environ la moitié de ces investissements sont mobilisés pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, consommateurs ou producteurs. L'autre moitié concerne des opérations dites délibérées, au premier rang desquelles figure l'amélioration de la qualité de la fourniture, l'adaptation du réseau aux charges ou le renouvellement de nos moyens d'exploitation (véhicules, engins, outillage...).

Par ailleurs, ERDF, distributeur désigné par l'Etat, réalise des investissements dans l'enveloppe qui lui est allouée par le cadre tarifaire (TURPE 3) défini par la commission de régulation de l'énergie (CRE). Ces investissements sont réalisés en recherchant la meilleure optimisation possible des moyens prévus par le tarif national, garant de la péréquation et bénéficient à l'ensemble des consommateurs. Cette approche associée à une vision locale sur la situation des réseaux et la qualité, amène ERDF à faire les arbitrages opportuns

Investissements d'ERDF en Md€



Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2010 et 2011, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après.

Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2011 pour l'élaboration de biens durables.

Investissements ERDF (en k€)		
	2010 pro-forma	2011
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	5.574	6.465
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	12.606	15.000
2.1 Performance du réseau	6.665	8.161
Dont renforcement	1.581	1.760
Dont climatique	1.136	446
Dont modernisation	3.257	5.175
Dont moyens d'exploitation	691	779
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	5.940	6.839
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	2.724	1.546
Dont sécurité et obligations réglementaires	1.350	1.220
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1.866	4.073
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	19	37
Total (en k€)	18.198	21.502
Dont investissements postes-sources	723	1.045

Les montants des investissements 2010 pro-forma de la concession intègrent le périmètre des communes ayant adhéré au SDEM en 2011.

Afin d'améliorer la performance du réseau, ERDF a augmenté sensiblement les investissements, notamment en renforçant la modernisation au moyen des organes télécommandés.

Par ailleurs, des investissements sont réalisés par le concessionnaire dans des moyens qu'il mobilise au service de plusieurs concessions, dont la vôtre, et qui participent à l'alimentation du territoire de ces concessions ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.



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

• Les principaux travaux réalisés par le concessionnaire en 2011

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des travaux réalisés avec leur localisation et les ouvrages mis en service est proposée en partie C.2.4.**

En synthèse, vous trouverez ci-après les travaux majeurs réalisés en 2011 par ERDF

Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire HTA posé	Linéaire BT posé	Nb de postes HTA/BT créés	Montant (k€)
Fontenay sur Mer	Alimentation du Lotissement Beauséjour 54 logements en Tarif Bleu	321	576	1	100
St Martin des Champs	Alimentation du Lotissement. Sarl CPB 15 logements en Tarif Bleu	830	553	1	91
Bréhal	Alimentation du lotissement Clos Clairette	1020	403	1	78

Les travaux au service de la performance du réseau

En HTA (les 3 affaires prépondérantes)

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant de l'affaire (k€)
Cérences	Création de départ HTA	Coutances	Nouveau		13800	860
Jullouville	Création de départ HTA	Yquelon	Nouveau	5900	5400	372
La Gohannière	Travaux de Renouvellement	Avranches	Gohannière	1250	1430	165

En basse tension (les 3 affaires prépondérantes)

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé	Linéaire posé	Nb de postes HTA/BT créés	Nb de postes HTA/BT déposé	Montant de l'affaire (k€)
Carolles	Travaux de Renforcement	186	445			80
Sourdeval	Travaux de Renforcement	411	411			78
Bréhal	Travaux de Renforcement	399	452	1	1	60



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

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Le tableau ci-dessous correspond aux 2 affaires les plus importantes concernant les déplacements d'ouvrages en 2011.

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant (k€)
St Martin d'Aubigny	Déplacement d'ouvrage HTA et BT	Périers	Feugères	HTA : 1770 m BT : 730 m	HTA : 1879 m BT : 882 m	158
Dangy	Déplacement d'ouvrage HTA et BT	Agneaux	Dangy	HTA : 914 m BT : 932 m	HTA : 911 m BT : 1133 m	129

Les travaux dans les postes-sources

Le tableau ci-après présente les principaux investissements d'ERDF sur les postes-sources situés sur le département de la Manche :

Poste Source	Libellé de l'affaire	Montant (k€)
Poste Source de BOUCEY	Renforcement de la transformation de 15MVA par 36MVA	429 k€
Poste Source de VILLEDIEU	Remplacement de 3 disjoncteurs arrivé et 11 disjoncteurs départ	214 k€
Poste Source de COUTANCES	Remplacement de 4 disjoncteurs arrivé et 12 disjoncteurs départ	201 k€
Poste Source de YQUELON	Création de 2 départs pour fiabilisation du réseau de Granville	199 k€
Poste Source de La HAYE du PUITS	Création d'une ½ rame dédiée à un producteur éolien de 11,8MW	130 k€

La maintenance, l'élagage et l'entretien des lignes HTA et BT

Dans le cadre de sa politique de maîtrise de la qualité de l'alimentation, ERDF poursuit la relance de 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.

En 2011, un programme de remplacement de 430 supports bois et de 387 armements a été mené, pour un montant global de 1190 k€ sur le département.

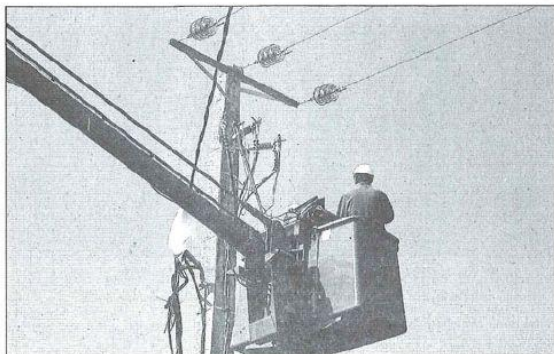
L'identification de ces points à traiter a été réalisée par des visites en hélicoptère de 52 départs HTA, ce qui représente 2229 km de ligne.

Élagage réalisé sur le réseau HTA et BT	Département
	2011
Longueur de réseau traité (en km)	2 432
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1 101



»» Flamanville

Les travaux d'enfouissement des lignes haute tension se poursuivent



A l'aide d'une perche, le technicien retire le raccordement. Il y a 20 000 volts à 1 m de sa tête !



Les électriciens vont débrancher le groupe électrogène. Le nouveau transformateur va entrer en fonction.



A.2 La proximité avec les clients d'ERDF

A.2.1 L'accueil des clients : mieux orienter et faciliter l'accès à l'information

Dans un souci de simplification des démarches, le fournisseur est l'interlocuteur privilégié des clients pour répondre aux questions sur la fourniture d'électricité (facturation, demande de mise en service, résiliation, changement de fournisseur). Toutefois, ces derniers conservent la liberté de contacter directement ERDF pour toute demande concernant notamment les situations suivantes : dépannage, accès au comptage, raccordement.

Pour les aider dans leurs démarches, ERDF a réalisé au début de l'année 2010 la refonte de son site internet (www.erdfdistribution.fr).

Des espaces personnalisés dédiés ont été créés (espaces particuliers, entreprises et collectivités locales, fournisseurs d'électricité, producteurs, professionnels du BTP) afin de mieux orienter les clients et leur faciliter l'accès à l'information la plus pertinente.

ERDF met également à leur disposition sur le site internet des numéros d'appels directs pour joindre les accueils ERDF (voir détail et numéros de téléphone en annexe § « vos interlocuteurs »).

L'efficacité de ces accueils est mesurée par leur taux d'accessibilité :

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2011	
Accueil Acheminement		95,0%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)		93,1%
Accueil Dépannage		83,1%

On note une amélioration de la satisfaction en matière de raccordement (+ 4 points par rapport à 2010).

La dégradation en matière d'accueil dépannage (- 10 points) est liée aux nombreux appels simultanés arrivés sur les centres d'accueil nationaux lors de la tempête Joachim.

ERDF a mis en place plusieurs actions pour améliorer le traitement des demandes de raccordement :

- L'anticipation des demandes de raccordement. Pour cela, ERDF entreprend une transaction téléphonique sortante lors de l'accord du permis de construire.
- La mesure à chaud de la satisfaction des clients par un appel téléphonique.
- L'amélioration des délais de devis et l'identification d'un interlocuteur client par la limitation d'interface et la désignation d'un seul interlocuteur.
- L'intégration de la première mise en service au raccordement lors de nouveau branchement.
- La simplification de traitement des liaisons B.

A.2.2 L'amélioration des délais de raccordement dans un contexte de forte augmentation de l'activité

En 2011, ERDF a poursuivi la simplification des processus de raccordement de ses clients.

Depuis le 28 septembre 2011, les clients concernés par un raccordement individuel, sans extension, au réseau basse tension ($\leq 36\text{kVa}$) disposent d'un barème forfaitaire, approuvé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), plus simple et plus lisible. Un paiement par internet leur est également proposé depuis septembre 2011. Ce dispositif sécurisé de paiement permet de programmer plus rapidement les travaux et de diminuer le délai total de l'opération de raccordement.

Par ailleurs, pour répondre aux nombreuses demandes de raccordements d'installations photovoltaïques, ERDF met à la disposition des particuliers et des installateurs un portail dédié accessible depuis le site www.erdfdistribution.fr.



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

• Le raccordement des consommateurs

En 2011, ERDF a mis en service plus de 430 000 raccordements neufs en consommation pour le marché des particuliers et des professionnels, soit une augmentation de 16 % par rapport à 2010. Dans ce contexte, l'ensemble des actions engagées par ERDF sur la simplification des procédures a permis de réduire d'un jour le délai moyen de réalisation des travaux pour les branchements simples.

Cette hausse, qui permet de revenir au niveau de 2008, intervient après deux années successives de baisse d'activité.

L'année 2012 devrait connaître une croissance moins soutenue

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	2010	Concession	Variation
		2011	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	1.785	2.208	23,7%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	3	4	33,3%

• Le raccordement des producteurs

Les conditions de rachat de l'électricité ont été modifiées au début de 2011, à l'initiative des pouvoirs publics, de façon à mieux réguler les demandes de raccordement. Leur nombre a ainsi sensiblement diminué par rapport à 2010.

Au niveau national, ERDF a constaté une diminution de 44 %, par rapport à 2010, des mises en service d'installations photovoltaïques.

Cette tendance générale n'est pas encore visible dans la Manche.

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

Raccordement d'installations de production	2010	Concession	Variation
		2011	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	636	773	21,5%



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

• Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2011	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	1.573	13.022
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	19	58.063
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	15	4.192
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	3	2.936

* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en KW pour ceux raccordés en HTA.

• Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours)	Concession		
	2010	2011	variation
Concernant les branchements simples	66	62	-6,3%

Début 2011, ERDF a mis une action en œuvre pour simplifier le parcours du client dès l'envoi du devis à l'Agence Raccordement, par une anticipation de la programmation des travaux. Une date est alors réservée en fonction du planning des travaux établi avec le client.

A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes

ERDF s'attache à mesurer la satisfaction globale de ses clients vis-à-vis de l'action du distributeur. 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 (en %)	National	Département
Clients particuliers	90,5 %	88,7%
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	89,2 %	90,9%

Afin de répondre toujours mieux aux attentes de ses clients et de piloter finement son activité, ERDF a mis en place dès 2005 un dispositif d'enquêtes mensuel destiné à mesurer la satisfaction globale du client final (professionnel ou résidentiel) à l'égard de ses prestations et d'évaluer son appréciation vis-à-vis de thématiques définies : le contact, la démarche, les délais, les travaux...

Les thèmes évalués sont le raccordement au réseau électrique, la mise en service de l'installation électrique, l'intervention technique sur le point de livraison d'électricité, le relevé physique des compteurs, la qualité de fourniture de l'électricité et le changement de fournisseur d'électricité.

Ces prestations sont des événements déclenchant l'enquête : les clients ayant bénéficié d'une de ces prestations sont interrogés par téléphone environ deux mois après celle-ci.



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

• La gestion des réclamations

Au niveau national, plus de 98 % de ces réclamations font l'objet d'une réponse dans un délai inférieur à 30 jours, dépassant ainsi l'objectif incitatif de la CRE de « 95 % sous 30 jours », prévu dans le tarif « TURPE 3 ».

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	
	2011	
Raccordements		7,2%
Relève et facturation		43,3%
Accueil		1,4%
Interventions techniques		17,0%
Qualité de la fourniture		31,1%
Total		100 %

Le Service National des Utilisateurs du Réseau d'ERDF traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre des instances d'appel de second niveau et des saisines et recommandations du Médiateur national de l'énergie et des médiateurs des Fournisseurs. Il assure avec ceux-ci une relation suivie.

Il assure la cohérence des réponses aux réclamations dans le respect des règles du marché et de la réglementation en vigueur.



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

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

Les actions en faveur de l'environnement sont une des composantes essentielles de ce dialogue qu'ERDF souhaite développer. Que ce soit pour l'intégration des ouvrages dans l'environnement afin d'en réduire l'impact visuel ou pour la protection de la biodiversité, ERDF agit au plan local.

ERDF affirme son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable et ses actions de partenariat et de sponsoring.

A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

- **L'accompagnement de l'autorité concédante et des collectivités locales**

***Nadège BESNIER, présidente du SDEM, reçoit Michèle BELLON, présidente du directoire d'ERDF.**



Christian Mergey, Marie-Line Bassette, Michèle Bellon, Nadège Besnier

Le 25 Novembre 2011, Michèle BELLON était reçue à Saint Lô par Nadège BESNIER pour la signature d'un avenant au cahier de concession concernant l'article 8. Celui-ci pose le principe de la programmation et de la participation du concessionnaire (ERDF) au financement des travaux d'intégration des ouvrages dans l'environnement sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante (SDEM).

Cet accord porte sur la période 2011/2013 et prévoit une diminution de la contribution d'ERDF au profit d'une augmentation des investissements pour la qualité de fourniture. A cette occasion, Michèle BELLON a confirmé le doublement des investissements sur le département à hauteur de 9M€.

***Un guide pratique ERDF pour les collectivités locales**

Au premier semestre 2011, la direction territoriale D'ERDF Manche a organisé six réunions à l'intention des personnels des collectivités locales. Un guide pratique traitant des raccordements, des DR/DICT, des CU/AU, des mises en service et des dépannages a été commenté et remis aux personnes présentes afin d'améliorer la qualité des échanges avec ERDF.





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

*Les élus de la Manche surveillent les réseaux HTA en hélicoptère.

Les élus de la Manche, les services de la préfecture ainsi que les responsables des services techniques des collectivités locales ont été conviés par la Direction Territoriale ERDF à Saint-Lô pour découvrir les moyens de surveillance des réseaux HTA. Chacun a pu faire une visite de ligne aérienne en hélicoptère et comprendre l'efficacité de cette technique qui s'avère économique et fiable.



• La contribution à l'économie locale

Élagage dans la Hague pour une ligne basse-tension

Hier, à Omonville-la-Rogue, pour assurer une meilleure distribution de l'électricité, ERDF a fait procéder à l'élagage d'arbres le long de la RD 45. L'opération a été réalisée par les établissements et services d'aide par le travail (Esat) de Béthanie.



ERDF Manche est un acteur de l'économie locale avec une implication sociétale forte. Outre les investissements importants sur le réseau électrique dont les travaux sont confiés pour partie à des entreprises du territoire, ERDF Manche prête une attention particulière aux achats de travaux socialement responsables. L'élagage BT confié aux Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et la rénovation esthétique des postes de distribution publique réalisée par les structures d'insertion font d'ERDF un partenaire reconnu. La reprographie des documents volumineux est aussi réalisée par un ESAT.

Le partenariat qui lie ERDF et d'autres concessionnaires à Unir la Ville par convention a permis la création de deux emplois de médiateurs sociaux. Ces derniers traitent annuellement pour le compte d'ERDF quelques 300 dossiers d'accessibilité compteur, recherche de propriétaires et d'information auprès de personnes en difficulté.

• Autres actions de partenariat

*ERDF accompagne les projets culturels dans le département

Les 20 et 21 Août derniers, à l'initiative de MANCHE FESTIVITES en partenariat avec la commune de Carentan, s'est déroulé le « Festival de la terre agricole Normande » sur l'esplanade du marché couvert. Outre les nombreuses attractions prévues sur les deux jours, le point d'orgue de la manifestation fut le concert de Tri Yann pour les 40 ans du célèbre groupe breton.

Suite à la sollicitation de Mr Lhonneur, Maire de Carentan, La direction territoriale et l'Unité Réseau Electricité de la Manche ont mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour que le raccordement électrique de la scène soit conforme au cahier des charges de Tri Yann.

Les équipes d'ERDF Valognes ont déroulé 100 m de câble, créé deux alimentations distinctes (son et lumière) et assuré la continuité de service. Du propre aveu de Tri Yann, peu de concerts en plein air permettent d'exploiter la puissance maximum des jeux de lumière et de la sonorisation.

Ce concert fut une véritable réussite et un vrai moment de bonheur pour les 2000 spectateurs.





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

***ERDF Manche fidèle partenaire du Téléthon**

Depuis 21 ans, ERDF soutien le Téléthon. Cette année, la direction territoriale Manche a demandé à Alain Pichon et Emeric Martin, médaillés olympique et mondiaux handisport, de faire une démonstration de tennis de table dans une salle communale prêtée par la mairie de Tournelville. Madame Besnier, présidente du SDEM et Monsieur Rouxel Maire de Tournelville, ont souhaité par leur présence soutenir cette initiative.

Un chèque de 1000€ a été remis à Eliane Gravey, coordinatrice départementale du Téléthon.





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

• 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 services de l'État, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs.

En 2011, ERDF a dispensé des formations « Dommages aux ouvrages » pour les entreprises à Villedieu les Poêles et Equeurdreville ainsi que pour les collectivités locales à Tessy, Barneville, Pontorson, Saint Malo de la Lande et Coutances.

A l'approche des vacances d'été, un communiqué de presse est envoyé à l'ensemble de la presse Manchoise pour sensibiliser les lecteurs sur les risques au voisinage des ouvrages électriques.

A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

• Les travaux d'amélioration esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2010	2011
En agglomération	96 %	98 %
Hors agglomération	81 %	85 %
En zone classée	100 %	100 %
Total	84 %	89 %

• La participation d'ERDF au financement des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8)

Pour l'année 2011, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du SDEM s'est élevée à 788 k€.

Cette participation a notamment fait l'objet des principaux versements suivants :

Communes concernées	Versements ERDF (en k€)
Donville les Bains	54,6
St Pair	97,9
Villedieu le Poêles	61,6
Barneville Carteret	119,6
Vessey	92,6



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

A.4 Les éléments financiers de la concession

Pour l'exercice 2011, ERDF continue d'améliorer la présentation des éléments financiers vers plus de lisibilité. Depuis 2010, sur l'aspect « exploitation », une démarche visant à améliorer la ventilation des coûts au périmètre de la concession a été menée. De même, sur la vision patrimoniale, des informations complémentaires ont été ajoutées. Vous pourrez en retrouver les détails et explications méthodologiques dans la partie C « indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire ».

A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession²

Produits (en k€)	Concession	
	2010	2011
Recettes d'acheminement	72.576	69.752
Autres recettes	4.862	5.467
Autres produits divers	11.181	13.280
Total produits	88.619	88.500
Contribution à l'équilibre	4.552	9.448

Charges (en k€)	Concession	
	2010	2011
Achats et charges d'exploitation ³	65.065	65.914
Contribution au FACE et redevance de concession ⁴	2.850	2.604
Dotations nettes d'exploitation	18.484	19.627
Autres charges diverses	5.311	4.660
Total charges	91.710	92.804
Contribution à l'équilibre	0	0

Résultat (en k€)		
	2010	2011
Total des produits – Total des charges⁵ (y compris contribution à l'équilibre)	1.461	5.144

² Les éléments présentés sont une vision agrégée des données présentées dans la partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe C.3.1.

³ Depuis 2010, au sein de la rubrique achats et charges d'exploitation, la ventilation des charges de personnel affectées à l'exploitation est différente pour les agents travaillant sur le réseau (au prorata des km de réseau) et pour les autres agents (au prorata du nombre de clients)

⁴ La « Contribution au FACE », versée par ERDF au niveau national et dont une quote-part est affectée à la concession, permet de financer les aides allouées par le FACE aux maîtres d'ouvrage des travaux en zone d'électrification rurale..

⁵ La différence entre les produits et les charges, y compris la contribution à l'équilibre, indique le niveau de participation de la concession au résultat d'exploitation national d'ERDF.



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

A.4.2 Les informations patrimoniales

Les valeurs présentées correspondent aux ouvrages concédés en exploitation, qu'ils aient été construits sous maîtrise d'ouvrage du concédant ou du concessionnaire.

• Synthèse de la valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2011

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA/BT	490.815	301.236	684.109
Postes HTA/BT et transformateurs	66.978	33.903	91.270
Branchements et comptages	80.118	50.041	101.923
Autres biens	7.896	4.694	8.443
Total	645.806	389.873	885.744

La valeur brute correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût de production.

La valeur nette comptable correspond à la valeur brute, diminuée des amortissements industriels, pratiqués selon le mode linéaire sur la durée d'utilité des ouvrages. Les principales durées d'utilité estimées sont les suivantes : canalisations HTA et BT : 40 ans à 50 ans (pour les canalisations BT aériennes torsadées) ; postes HTA/BT et transformateurs : 30 ans ; branchements : 40 ans ; dispositifs de comptage : 20 à 30 ans.

La valeur de remplacement représente l'estimation, à fin 2011, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

Changement d'estimation des durées de vie de certains biens relevant de la distribution publique d'électricité

Selon une périodicité régulière, ERDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, des études ont été lancées en 2011 et ont porté à date sur la durée de vie des canalisations basse tension. Elles ont conduit à ré-estimer la durée de vie des canalisations basse tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans. Cette modification s'analyse comme un changement d'estimation pris en compte de manière prospective. Elle se traduit par une reprise mécanique de provision pour renouvellement au 1^{er} janvier 2011 pour les ouvrages qui deviennent renouvelables après le terme de la concession, ainsi que par une moindre dotation aux amortissements et à la provision pour renouvellement de l'exercice par rapport à l'exercice 2010. Ces études se poursuivront en 2012 sur les autres catégories d'ouvrages.



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

• La variation des actifs concédés au cours de l'année 2011

Actifs concédés (en k€)	Valeurs brutes au 01/01/2011 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes nets	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2011
Canalisations HTA/BT	475.019	8.490	9.415	2.109	490.815
Postes HTA/BT et transformateurs	64.578	1.877	1.083	561	66.978
Branchements et comptages	77.225	2.814	892	813	80.118
Autres biens	6.641	1.253	34	32	7.896
Total	623.463	14.434	11.424	3.515	645.806

Les valeurs brutes « pro forma » correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2011.

Les apports ERDF nets correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'ERDF dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du concédant (notamment la contribution d'ERDF au titre de l'article 8 et de la PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes.

Les apports externes nets correspondent aux ouvrages apportés par le concédant ou les tiers et mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières externes dans le cas d'ouvrages réalisés par le concessionnaire (par exemple, lors de déplacements d'ouvrages), déduction faite le cas échéant des contributions financières directes d'ERDF.

• Synthèse des passifs du patrimoine concédé

Les passifs des concessions sont représentatifs des droits et obligations contractuels du cahier des charges.

Droit sur les ouvrages existants (en k€)	Concession	
	2010	2011
Contre-valeur des biens concédés	362.478	389.873
Valeur nette comptable des financements ERDF	135.850	147.908

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

- La contre-valeur des biens : elle correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages au concédant.
- La valeur nette comptable des financements ERDF (ou financement du concessionnaire non amorti) : elle 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.



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

Droit sur les ouvrages futurs (en k€)	Concession	
	2010	2011
Amortissement du financement du concédant	65.278	72.988

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. Le financement du concédant est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers. Ce montant est ensuite complété des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du financement du concédant affectés en financement du concédant lors des renouvellements. 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€)	Concession	
	2010	2011
Provision	56.084	57.679

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement (cf. définition supra). 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, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004. Elle vient compléter les charges d'amortissement industriel.

La variation du stock de provision pour renouvellement entre 2010 et 2011 intègre la reprise de provision sur les canalisations basse tension aériennes torsadées relative aux ouvrages qui deviennent renouvelables après le terme du contrat du fait de la ré-estimation de leur durée de vie de 40 ans à 50 ans.

Cette reprise a été enregistrée en résultat exceptionnel dans les états financiers d'ERDF ; de ce fait elle ne figure pas dans la ligne "reprises sur amortissements et provisions" du tableau présenté en C3.1, qui détaille les éléments financiers d'exploitation de la concession.



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	39
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente	39
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 1 ^{er} juillet 2011	40
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu des clients particuliers	41
B.1.4 L'augmentation de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE)	42
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	43
B.3 La relation clientèle	44
B.3.1 La proximité avec les clients	44
B.3.2 La qualité des relations et des services	46
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	48
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	50
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	50
B.4.2 Une organisation adaptée	51
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant	53
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien	53
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	53
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité	56



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

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 du périmètre de la concession.

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.

Le choix est aujourd'hui ouvert à tous les clients :

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

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.
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.

À partir du 31 décembre 2015 au plus tard, c'est la CRE qui fixera les tarifs réglementés et non plus les ministres de l'Énergie 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 offres de marché :

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA ⁶	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres 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
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les taxes locales 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 trois :

- 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,

⁶ PS : Puissance souscrite



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

- 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.

Les textes d'application de la loi NOME prévoient que seuls les syndicats avec la compétence d'Autorité Organisatrice de la Distribution publique d'électricité (AOD) peuvent désormais percevoir les taxes en lieu et place des communes de moins de 2 000 habitants. Cette disposition sera effective au 1^{er} janvier 2012, l'année 2011 étant considérée comme une année de transition.

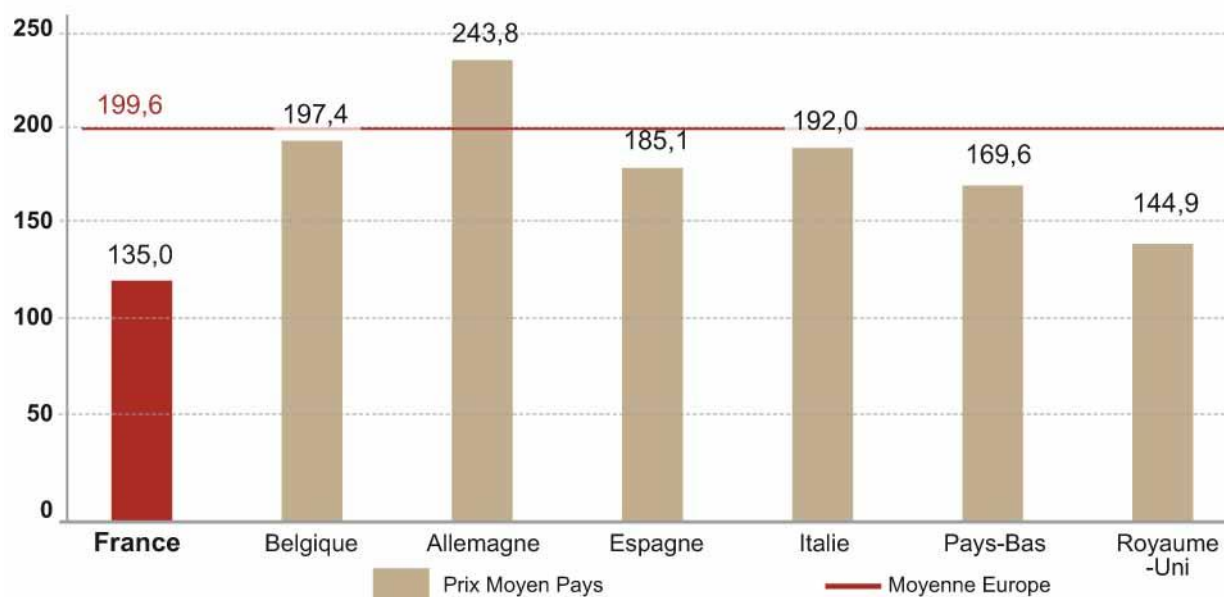
Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des taxes communale et départementale sur la consommation finale d'électricité (coefficient multiplicateur, tarifs) ainsi que les bénéficiaires pour la taxe communale sont disponibles sur le site www.impôt.gouv.fr.

B.1.2 Le mouvement tarifaire du 1^{er} juillet 2011

L'arrêté fixant l'évolution des tarifs de l'électricité a été publié le 30 juin 2011 au Journal Officiel par le Gouvernement pour application au 1^{er} juillet.

La hausse globale de la facture est de 2,9 % TTC en moyenne pour les clients résidentiels, de 2,9 % HTVA en moyenne pour les clients non résidentiels (tarifs bleus), de 4,5 % HTVA pour les sites au tarif jaune, et de 4,9 % HTVA pour les sites au tarif vert (entreprises et collectivités).

Les tarifs des clients particuliers en France en toutes taxes comprises et les prix en Europe en 2010



Pour EDF, la priorité est de préserver, dans la durée, la compétitivité de l'électricité française. Cela nécessite une politique d'investissements dans la qualité, la sécurité et la pérennité du parc de production qui doit être reflétée dans les évolutions des tarifs de l'électricité. Elle s'accompagne d'un engagement résolu d'EDF auprès de ses clients pour les aider à maîtriser leur consommation énergétique.



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

B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu des clients particuliers

Les conditions générales de vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » ont été modifiées au 15 octobre 2011 en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR), après avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.

Les modifications apportées consistent notamment à mettre en conformité les CGV de fourniture d'électricité EDF avec les nouvelles dispositions législatives apportées par la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi « NOME ».

Les principales modifications sont les suivantes :

Art. 3-1 : Date de prise d'effet du contrat

En cas de changement de fournisseur, le contrat prend effet dans un délai maximal de 21 jours à compter de la date à laquelle EDF a été informée par le client de son acceptation de l'offre.

Art. 4-3 : Résiliation du contrat

Dans tous les cas de résiliation, le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de 4 semaines à compter de la résiliation du contrat.

Art 7-2 : Modalités de facturation

EDF adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du client. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations réelles antérieures ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire ou pour la même option de prix sur la période concernée.

Art 8-6 : Délai de remboursement

En cas de résiliation du contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, EDF rembourse ce montant dans un délai maximal de 2 semaines après la date d'émission de la facture de résiliation.

Art 11-1 : Modes des règlements internes des litiges

Les coordonnées de l'instance d'appel que le client peut saisir s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Centre de Relation Client figurent désormais dans les CGV :

EDF Service National Consommateurs

TSA 20021

49975 Blois Cedex.

Art 13 : Correspondance et informations

Pour contacter EDF, le client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller EDF au 09 69 32 15 15 (appel non surtaxé).

Pour les offres Tarif Bleu et Mon Contrat électricité, les coordonnées d'Électricité Réseau Distribution France (ERDF) sont complétées par l'adresse de son site Internet :

<http://www.erdfdistribution.fr>

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel>



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

B.1.4 L'augmentation de la Contribution au Service Public de l'Électricité (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 les consommateurs finaux d'électricité au prorata de leur consommation. Sur proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), le gouvernement arrête le montant des charges à compenser et la contribution unitaire par kWh. Le niveau de la CSPE n'avait pas évolué depuis 2004, alors que les charges de service public à compenser ont subi une augmentation importante et croissante, notamment en raison du rachat de l'électricité d'origine renouvelable : cette situation a entraîné un déficit de compensation très important pour EDF. En 2011, la CSPE a évolué de 4,5 €/MWh à 7,5€/MWh au 1^{er} janvier et de 7,5€/MWh à 9 €/MWh au 31 juillet.



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

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

Total tarifs réglementés

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	198.715	200.012	0,7%
Énergie vendue en kWh	1.969.716.082	1.950.472.754	-1,0%
Recettes en €	163.535.895	173.730.910	6,2%

Tarif bleu

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	196.758	198.110	0,7%
Énergie vendue en kWh	1.447.349.126	1.445.526.669	-0,1%
Recettes en €	123.881.356	132.335.694	6,8%

Tarif jaune

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	1.402	1.428	1,9%
Énergie vendue en kWh	184.641.812	177.739.870	-3,7%
Recettes en €	15.685.385	16.607.631	5,9%

Tarif vert

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	555	474	-14,6%
Énergie vendue en kWh	337.725.144	327.206.216	-3,1%
Recettes en €	23.969.154	24.787.585	3,4%



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

• L'approche multicanal

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 (internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). Pour accompagner ses clients, EDF propose un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, leur permettant de nous joindre à tout moment et comme ils le souhaitent, par internet, ou leur téléphone mobile, ainsi que par des moyens plus traditionnels essentiellement le téléphone.

L'année 2011 a permis de développer et animer les canaux automatisés tout en optimisant le parcours clients.

- **Les canaux automatisés** offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils permettent aux clients :
 - d'accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
 - de réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires...

Ces services sont essentiellement disponibles sur le site internet d'EDF mais également sur le Serveur Téléphonique Interactif accessible via un Numéro Vert (consultation du solde de la facture, relevé de compteur, règlement de facture).

Quelques nouveautés pour l'année 2011 :

- lancée au 1^{er} semestre 2011, une application sur smartphone ou site mobile permet aux clients d'accéder simplement aux informations les plus courantes, et d'être mis en relation par téléphone avec un conseiller pour les demandes complexes ;
- depuis le 29 novembre 2011, les clients peuvent souscrire leur contrat de fourniture d'électricité via internet dans leur espace Client, bénéficiant notamment d'un conseil tarifaire personnalisé en ligne.
- 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.
- Les **canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 122 boutiques complété de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (développé ci-après).

En complément, EDF dispose, au sein de sa Direction Commerce, **d'une filière spécifiquement dédiée à la solidarité** qui permet par ailleurs de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients.

- **La présence physique au travers de différents réseaux de points de contact avec les clients**

- **Par le canal boutiques :**

Constitué de **122 implantations** réparties sur le territoire national, le canal boutiques répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

- **Par une participation active au développement de structures mutualisées avec d'autres opérateurs :**

Les services d'EDF sont présents dans 427 Points Services, principalement des bureaux de Poste (397) ou des locaux de collectivités territoriales. Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite avec un conseiller EDF. Les clients d'EDF peuvent régler gratuitement leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste.

EDF est partenaire, avec d'autres opérateurs, de l'expérimentation du Comité Interministériel d'Aménagement des Territoires "Plus de services en milieu rural", à travers une convention signée en septembre 2010.

Sur la région Ouest, il y a 107 Points Services EDF dont 9 sur le territoire de la Manche. Une moyenne de 1 800 à 1 900 appels mensuels sont issus de ces Points Services. Qu'est-ce qu'un Point Service ? : c'est un espace réservé à notre clientèle avec un accès gratuit à un poste téléphonique relié directement au CRC Particuliers et une mise à disposition d'une brochure d'information sur les services EDF. Ce service est réalisé dans le cadre d'une convention de partenariat avec La Poste (convention nationale), et en région avec des mairies ou des maisons de services publics (convention locale).

Les appels issus de ces Points Services arrivent directement sans passer par le SVI vers les conseillers Clients du CRC. Depuis le 5 mars 2012, tous les appels arrivent vers nos équipes SIMM.

- **Par ses engagements dans le développement des dispositifs de médiation sociale :**

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.

EDF est partenaire de 200 structures de médiation, et de nombreuses associations : Fondation Abbé Pierre, Secours Catholique, Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Envie et autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis Cité. EDF est engagée au sein de la direction de l'Union Nationale des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Services) et vient de signer le renouvellement de son partenariat avec l'Union Nationale des CCAS (Centre Communal d'Action Sociale).

La diversité du réseau permet de répondre à la **multiplicité des situations, profils et demandes des clients**.





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 : Médiateur National de l'Énergie). Un client qui souhaite réclamer peut 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 207 000 réclamations écrites enregistrées en 2011 sur les marchés particulier et professionnel, seuls 21 700 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a développé de nouvelles actions en 2011 en particulier :

- la mise en œuvre d'un accès téléphonique direct à une équipe spécifiquement formée pour les clients professionnels ayant une réclamation,
- l'organisation d'une prise en charge du client à deux niveaux (appui de conseillers et de conseillers experts permettant un traitement immédiat des réclamations),
- le développement d'une offre de formation ciblée à destination des managers sur le traitement des principaux cas rencontrés,
- le déploiement d'une politique de visibilité via l'annonce de délais de réponse prévisionnels et le développement de solutions d'accusé de réception multicanal afin de sécuriser le client sur la prise en charge de sa réclamation.



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

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 Tarifs Réglementés de Ventes (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.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
Région EDF	86,6%	86,0%

En 2011, la Satisfaction des Clients Particuliers sur la région Ouest est en très légère baisse (moins 1%, à 86%), tout en se maintenant à un haut niveau, et ce malgré un contexte extérieur difficile en lien avec la crise économique et un programme de transformation interne important et toujours en cours (migration des clients du SI QE vers le SI Simm).

La Satisfaction des clients Professionnels pour la région Ouest est quant à elle en forte progression (plus 7% à 89%), résultat des améliorations mis en oeuvre dans le traitement des demandes de nos clients.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
Région EDF	81,7%	88,9%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales :

Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
Région EDF	82,0%	82,0%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise :

Satisfaction des clients entreprise concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
Région EDF	73,0%	74,2%



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

• L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2010	2011	Variation
Région EDF	21.319	24.046	12,8%

En 2011, le nombre de réclamations écrites a augmenté sur la région Ouest. Ce phénomène est observé dans de nombreuses autres Entreprises de Services. Il est fortement corrélé d'une part à la situation économique que subissent nos clients et d'autre part au niveau d'exigence qui s'accroît. L'étude de ces réclamations, par domaine, participe à l'amélioration de nos processus clients et par conséquent à leur satisfaction.

• 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	2011	Variation
Concession	16.444	17.855	8,6%

L'analyse des évolutions d'une année sur l'autre et à la maille d'une concession ne permettent aucune interprétation autre que le niveau en volume des conseils qui reste très élevé sur la Concession.

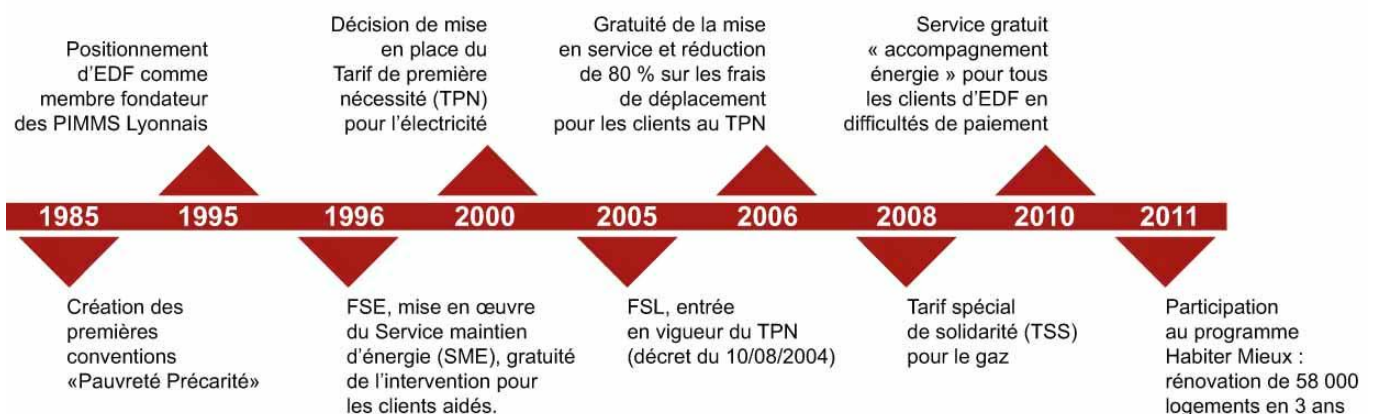
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

La politique d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour objectif premier d'accompagner, de lutter contre la précarité, en focalisant l'action d'EDF sur la diminution des impayés d'énergie.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics, elle 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 adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, des structures de médiation sociale, et du monde associatif ;
- la prévention, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

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 23 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, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 20 % du montant de la facture.
- EDF a travaillé aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client. EDF pourra mettre en place ce nouveau mode de fonctionnement dès que la réglementation le permettra.



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

- Le service « accompagnement énergie », lancé 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).

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.

Près de 210 000 services « accompagnement énergie » ont été dispensés gratuitement en 2011 sur l'ensemble du territoire.

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 le service gratuit « 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.

Chiffres clés :

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

Plus de **200 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2011.

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.

535 000 foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

Environ 1 Million de clients bénéficient chaque année d'une protection spécifique en période hivernale.

350 conseillers et correspondants solidarité.

200 points d'accueil au niveau du territoire national à fin 2011 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Services) et PSP (Points Service Public).

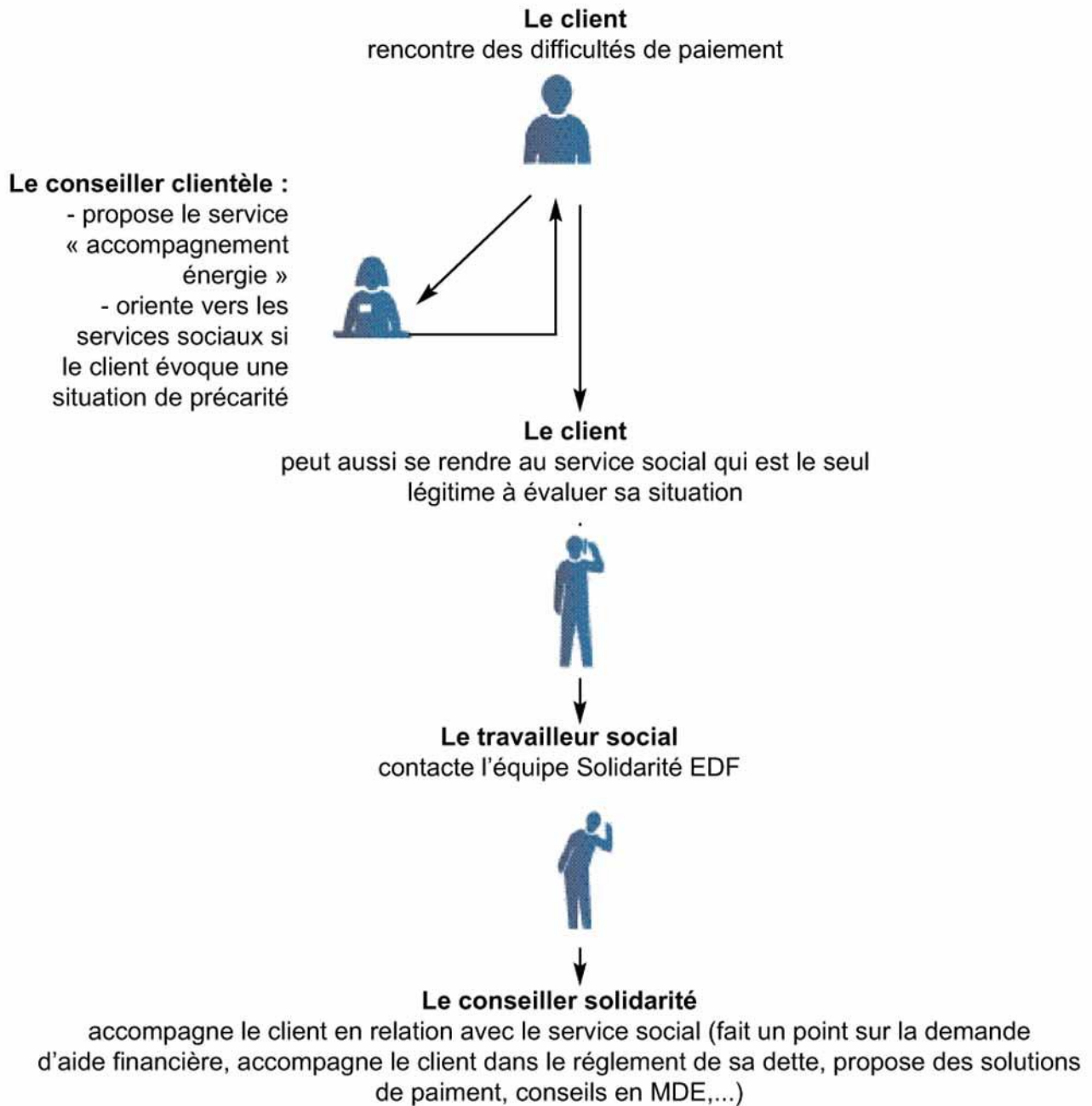
89 % des acteurs sociaux sont satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité (enquête LH2 réalisée tous les deux ans - résultats de juin 2010).

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



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

La solidarité au service du client démun





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

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 a renouvelé son partenariat en 2011 avec 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 SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français 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. EDF accompagne les bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires, en proposant d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage...) et en contrôlant 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 permis de créer **2 000 logements** performants économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011.
EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de **58 000 logements** des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique

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

Médiation sociale rurale : 2 médiateurs interviennent sur le territoire du centre Manche.

248 dossiers ont été remis par EDF aux médiateurs (avant coupure) qui ont donné lieu à 123 contacts.

Le résultat est remarquable car 84% des dossiers ont abouti à des solutions telles que :

- délais de paiement,
- aides,
- dossier de surendettement.

Un engagement Solidarité soutenu dans la Manche.

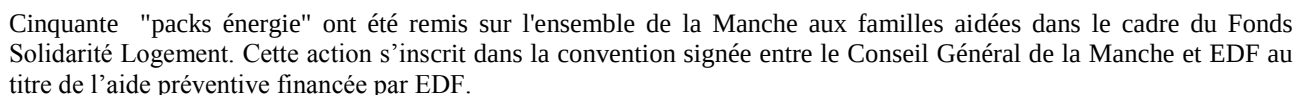
Pour l'année 2011, EDF a porté sa participation au Fonds Solidarité Logement à 124 000 € traduisant ainsi une augmentation de 11% par rapport à l'année précédente. Une part importante de cette somme (10%) est consacrée à des actions de prévention.

En effet, de nombreuses actions à destination des familles en situation de précarité énergétique ont été réalisées par EDF conjointement avec les acteurs de l'action sociale et les bénévoles de nombreuses associations du département (formation à la maîtrise de l'énergie, éco-gestes, « packs énergie »...).

Ainsi, 1 894 familles en difficulté ont pu être aidées pour le paiement de leurs factures d'électricité et 3 960 foyers ont bénéficié du Tarif de Première Nécessité (TPN).



Dans le Département de la Manche, de nombreuses actions sont menées par l'équipe Solidarité d'EDF pour sensibiliser les familles à la maîtrise de la demande d'énergie dans l'objectif de diminuer les factures énergétiques et prévenir les dettes en matière d'énergie. On peut notamment citer les actions significatives de sensibilisation conduites conjointement avec les acteurs de la Solidarité (Conseil Général, CCAS de nombreuses communes, associations caritatives, chantiers d'insertion, Caisse d'Allocations Familiales, associations de consommateurs...).

[illegible]

Au retour de leur visite de médiation à domicile, les conseillers du Pôle Solidarité d'EDF analysent le compte du client et mettent en place la démarche "ACCOMPAGNEMENT ENERGIE" (APME) pour adapter son contrat avec ses droits (TPN/TSS). Cette offre invite chacun des clients à « consommer juste ». Ce conseil tarifaire l'accompagne dans sa maîtrise de sa facture énergétique afin de préserver son pouvoir d'achat et limiter son empreinte écologique. Le conseil tarifaire permet de bénéficier d'une étude réalisée par un conseiller Solidarité (composition du foyer, appareils



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

électriques...) qui propose au client, si nécessaire, une modification de son option tarifaire (avec ou sans heures creuses) ou de la puissance souscrite dans son contrat; il l'aide ainsi à mieux comprendre les leviers d'action pour réduire sa consommation.

Dans le cadre particulier de la médiation sociale rurale, deux médiateurs interviennent spécifiquement sur le territoire du centre Manche.

A titre d'illustration, sur les 248 dossiers confiés par EDF aux médiateurs (avant coupure), 123 ont donné lieu à un contact avec le client. Le résultat est remarquable car 84% des dossiers ont abouti à des solutions telles que: délais de paiement, aides, dossier surendettement...

Un accompagnement personnalisé des clients les plus fragiles.

Il convient de souligner que les conseillers Solidarité d'EDF accompagnent les familles pendant une année entière afin de s'assurer de la bonne prise en compte des «éco-gestes » par celles-ci et établir ainsi, en fin de période, un bilan quantitatif des gains financiers réalisés.

Pour information, sur un échantillonnage de douze familles accompagnées tout au long de l'année 2011, le gain se situe dans une fourchette de 10 à 15% de la facture initiale représentant une économie de 103 à 273 euros.

Enfin, l'expérimentation visant à améliorer la performance thermique des logements de propriétaires occupants, bénéficiaires du FSL, s'est concrétisée sur cinq logements en 2011, donnant lieu à des travaux d'isolation thermique du bâti. Le financement de ces derniers a été assuré en totalité par le Conseil Général, l'ANAH et EDF. Un suivi particulier de ces clients est en cours.

Cette opération pilote est intégrée en 2012 dans le Programme Habiter Mieux déployé dans le département de la Manche par l'ANAH pour lequel EDF est signataire.



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

B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

• Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

Les FSL sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent. EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Manche à hauteur de :

Participation EDF au FSL

	2010	2011	Variation
Département	111.000	124.000	11,7%

- 124 000 €, dont 13 000 € sur le volet préventif qui ont contribué au financement d'heures de médiation autour du déploiement du kit énergie par les médiateurs (10 000 €) et à l'acquisition de kits énergie (3 000 €).

1894 clients ont ainsi été aidés en 2011 pour le règlement de leur facture d'électricité.

• Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN

	2010	2011	Variation
Concession	1.528	1.903	24,5%

En 2011, EDF s'est mobilisée pour déterminer les moyens les plus efficaces afin d'augmenter le nombre de bénéficiaires effectifs du TPN (médiation sociale par exemple afin d'aider le client dans sa démarche de demande d'attribution). C'est pourquoi, en parallèle du TPN, l'entreprise a mis en place aux côtés des pouvoirs publics un dispositif d'accompagnement des clients en difficulté et de lutte contre la précarité énergétique.

En janvier 2011, le TPN a été revalorisé de 10%. La réduction est donc portée à 40/60 au lieu de 30/50. Un pré-remplissage des attestations a été mis en place à compter de janvier 2011. Le service "Accompagnement Energie" permet, quant à lui, de proposer un accompagnement personnalisé aux clients confrontés à des difficultés de paiement: conseils en économies d'énergie, vérification de la pertinence de la puissance souscrite par le client, choix d'un mode de paiement plus adapté à la situation voire possibilité d'accorder un délai de paiement, toutes les solutions sont recherchées.

• Le nombre de services « accompagnement énergie »

Services « accompagnement énergie »

	2011
National	208 110



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



C.1 Les clients.....	60
C.1.1 Panorama des clients de la concession	60
C.1.2 La qualité des relations et des services	61
C.2 Le réseau et la qualité de desserte	63
C.2.1 Situation globale du réseau au 31/12/2011.....	63
C.2.2 Les ouvrages mis en service en 2011.....	64
C.2.3 L'origine des perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	65
C.2.4 Les travaux d'ERDF sur la concession	67
C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	69
C.3.1 Présentation et modalités de calcul	69
C.3.2 Calcul des éléments financiers	71
C.4 Les données patrimoniales	74
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée	74
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée	75
C.5 Les flux financiers de la concession	76
C.5.1 Les redevances de concession	76
C.5.2 La part couverte par le tarif.....	76
C.5.3 Le FACE	76
C.5.4 La participation au titre de l'article 8-1	77



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

C.1 Les clients

C.1.1 Panorama des clients de la concession

La segmentation des clients est faite en fonction de leur puissance souscrite et de leur tension de raccordement au réseau de distribution publique d'électricité : basse tension (BT) ou moyenne tension (HTA).

Les clients forment 5 catégories distinctes (C1 à C5) :

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
		C2		< 250 kW	Contrat unique	Acheminement + Fourniture
		C3				
Tarif jaune		C4	BT	> 36 kVA		
Tarif bleu		C5		≤ 36 kVA		

Total des clients de la concession		Concession	
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	193 666	207.966	7,3%
Énergie acheminée en GWh	2 118	2.253	6,3%
Recettes d'acheminement en k€	68 329	74.616	9,2%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		Concession	
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	191 911	205.941	7,3%
Énergie acheminée en GWh	1 422	1.466	3,1%
Recettes d'acheminement en k€	53 419	57.500	7,6%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA		Concession	
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	1.309	1.535	17,2%
Énergie acheminée en GWh	171	190	11,1%
Recettes d'acheminement en k€	5 771	6.826	18,3%

Total des clients HTA		Concession	
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	446	490	9,9%
Énergie acheminée en GWh	525	597	13,7%
Recettes d'acheminement en k€	9 139	10.290	12,6%



C.1.2 La qualité des relations et des services

- **Dans le cadre de la mission de développement et d'exploitation du réseau**

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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

Pour 2011, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :

Les clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la gestion du réseau de distribution (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Département	91,3%	88,7%

Les clients professionnels raccordés en BT avec une puissance de raccordement ≤ à 36 kVA :

Satisfaction des clients professionnels concernant la gestion du réseau de distribution (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Département	88,3%	90,9%

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) (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Région ERDF	91,9%	78,2%

Le niveau de satisfaction globale des clients C2 – C4 diminue en 2011 de manière significative. En cause, notamment, l'apparition d'un nouvel item « facilité à comprendre les relevés », qui n'atteint que 75%.

Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD

Satisfaction des clients entreprises CARD HTA (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Région ERDF	75,2%	89,2%

Le niveau de satisfaction globale des clients en contrat CARD-S augmente significativement en 2011 avec 89,2% contre 75,2% en 2010, et ceci grâce à une progression forte de la satisfaction sur la gestion et la réalisation des interventions (93%), la gestion des contrats (94%), l'accueil des clients (96%) et la qualité du réseau (qui passe de 64% en 2010 à 75% en 2011).



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

L'amélioration du traitement des réclamations

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

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

En 2011, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la région est :

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2010	2011
Taux de réponses sous 30 jours	99,1%	99,3%

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2010	2011
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	95,9%	97,1%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	96,1%	98,2%



C.2 Le réseau et la qualité de desserte

C.2.1 Situation globale du réseau au 31/12/2011

• Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en km)	2010	Concession	Variation
		2011	
Réseau souterrain	1.625,5	1.900,3	16,9%
Réseau torsadé	0,0	0,0	0,0%
Réseau aérien nu	6.536,4	6.610,4	1,1%
Réseau total aérien	6.536,4	6.610,4	1,1%
Total réseau HTA	8.162,0	8.510,7	4,3%
Taux d'enfouissement HTA	19,9%	22,3%	

• Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	2010	Concession	Variation
		2011	
Nombre de postes	10.633	11.098	4,4%

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	2010	Concession	Variation
		2011	
Postes type rural	9.334	9.422	0,9%
Postes type urbain	1.299	1.676	29,0%
Dont postes sur poteau	7.814	7.861	0,6%
Dont postes cabines hautes	12	11	-8,3%
Dont postes cabines basses	262	303	15,6%
Dont autres postes	2.545	2.923	14,9%

• Le réseau électrique BT

Réseau BT (en km)	2010	Concession	Variation
		2011	
Réseau souterrain	2.098,2	2.446,7	16,6%
Réseau torsadé	4.684,8	4.752,6	1,4%
Réseau aérien nu	2.071,7	2.000,3	-3,4%
Dont fils nus de faibles sections	1.015,6	970,3	-4,5%
Réseau total aérien	6.756,5	6.752,8	-0,1%
Total réseau BT	8.854,7	9.199,5	3,9%
Taux d'enfouissement BT	23,7%	26,6%	



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	Concession	
	2010	2011
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs	90	87
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	2	3

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

Ouvrages par tranches d'âge (en nb)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	801	1.610	1.645
> 10 ans et ≤ 20 ans	2.351	2.138	2.288
> 20 ans et ≤ 30 ans	3.030	2.272	3.012
> 30 ans et ≤ 40 ans	1.611	76	489
> 40 ans	717	3.103	3.664

Nota : s'agissant des postes HTA/BT, les informations figurant dans le tableau ci-dessus et extraites des bases de données techniques d'ERDF, sont calculées à partir de la date de construction des postes.

C.2.2 Les ouvrages mis en service en 2011

En 2011, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Ouvrages BT mis en service (en m)	Concession	
	2010	2011
Souterrain	31.025	43.105
Torsadé	11.854	12.552
Aérien nu	0	163
Total	42.879	55.820
Dont pour information		
Extension	16.277	18.739
Renouvellement ⁷	21.843	31.421
Renforcement	4.759	5.660

Ouvrages HTA mis en service (en m)	Concession	
	2010	2011
Souterrain	70.992	71.409
Torsadé	54	0
Aérien nu	8.562	2.055
Total	79.608	73.464
Dont pour information		
Extension	6.577	9.574
Renouvellement ⁸	39.838	37.300
Renforcement	33.193	26.590

⁷ L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

⁸ Idem ci-dessus



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Branchements et dérivations réalisés

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2010	2011
Neufs	2.770	3.284
Modifiés	630	1.457
Supprimés	1.142	1.438

C.2.3 L'origine des perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

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

La proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 26 février 2009 définit la notion d'événement exceptionnel. « Dans le cadre de la régulation incitative », sont notamment considérés comme des événements exceptionnels, « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle, au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finals alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ».

Les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée de la CRE 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)		
	2010	2011	Variation
Critère B HIX Concession	181,4	105,6	-41,8%

- **Les perturbations liées à des incidents sur le réseau**

Coupures liées à des incidents	Concession	
	2010	2011
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,8	4,0
Dont réseau aérien	1,9	1,8
Dont réseau souterrain	0,3	0,2
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	10,9	7,1
Dont réseau aérien	7,2	4,5
Dont réseau souterrain	0,4	0,5
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> à 3 min.)	1.355	999
Brèves (de 1s à 3 min.)	247	319



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2010	2011
Nombre de coupures pour travaux	1.328	1.202
Nombre sur réseau BT	672	644
Nombre sur réseau HTA	656	558
Temps moyen	74	47

• La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (en min)	Concession	
	2010	2011
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,70	1,20
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1,61	2,20

• Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
	2010	2011
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	3.953	1.116
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	1.121	700
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	2.156
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	58.802	41.028
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	27.961	17.428
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	17.118	8.675

Nota : les indicateurs de continuité d'alimentation figurant dans le tableau ci-dessus font partie des indicateurs à produire dans les comptes rendus annuels d'activité en application du protocole d'accord signé le 26 mars 2009 par la FNCCR, ERDF et EDF.

• Les départs en contrainte de tension

Un départ BT est en **contrainte de tension** lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+ 10 % ou – 10 %). Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT de la concession en contrainte de tension.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2010	2011
Taux de départs BT > 10 %	2,6%	1,7%
Taux de départs HTA > 5 %	14,2%	10,5%

C.2.4 Les travaux d'ERDF sur la concession

En application de l'article 21 de la loi NOME, ERDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte rendu de la politique d'investissement et de développement des réseaux. Pour ERDF, le CRAC est le support privilégié de ce compte rendu.

Vous trouverez ci-après, la liste des principales affaires réalisées sur le territoire de la concession avec leur localisation, leur consistance et leur montant.

• Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Consommateurs

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA	Linéaire posé BT	Montant(k€ 2011)
Fontenay sur Mer	Lot. Beauséjour 54TB	321	576	100,2
St Martin des Champs	Lot. Sarl CPB 15 TB	830	553	91,0
Bréhal	Clos Clairette	1020	403	78,0
Bréville sur mer	Lot. Vicar 13TB	110	414	62,4
Périers	ZA La mare aux Raines	404	326	62,1
Bréhal	Lot. Coteaux Honnaville	695	83	60,0
Lessay	Lot. Fenouillère	570	15	54,6
Coutances	CDC Pays de Coutances	373	380	45,3
Villedieu les Poêle	Lot. Communal	250	66	34,2
Saint James	Pole santé C4		314	30,1
St Pierre Eglise	Lot Les Vergers		302	29,4

Pour toutes les affaires ci-dessus, il y a eu création de poste DP.

Producteurs

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA	Linéaire posé BT	Montant(k€ 2011)
St Cyr du Bailleul*	GAEC de l'Arrivée	250	31	42,7
Montbray*	SARL Loc	13	6	29,0
Hudimesnil*	EURL Donval	35	50	26,2
Flottemanville H.	GAEC Les Rousses		375	25,5
Le Mesnil Adélee	SARL Gérard Ganne		231	25,2
Cérences*	Performance SOLAR	288	171	24,1
Percy*	Leroy Rudolphe	52	45	22,3
Biniville	GAEC de Tour		362	21,7



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• Les travaux au service de la performance du réseau

Liste et description des opérations principales en matière de : renforcement des réseaux, de modernisation des réseaux, de sécurisation des réseaux et de prévention des aléas climatiques.

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA	Linéaire posé BT	Montant (k€ 2011)
Cérences	Création départ HTA	13800		566,3
Jullouville	Création départ HTA	5400		252,2
Sacey	Effacement FS Cu	2340		235,0
Poilly	Effacement 37,7Alu	4900		194,6
Yquelon	Création départ urbain	2800		179,8
La Gohannière	Renouvellement HTA	1430		136,3
Moyon	Renouvellement HTA	1500		87,1
Flamanville1	Effacement bord de mer	1960		82,9
Pierreville	Effacement bord de mer	1200		75,7
Gouville	Effacement bord de mer	700		52,1
Brix	Effacement 37,7Alu	700		56,2
Carolles	Renforcement P01		445	79,1
Sourdeval	Renforcement P26		411	77,9
Bréhal	Renforcement P09		450	59,9
Carolles	Renforcement P05		386	52,9
Jullouville	Renouvellement Casino		272	41,6
Agon	Renforcement P23		380	41,4
Pontorson	Renouvellement P65		474	34,9
Villedieu	Renouvellement P04		315	28,1
St Pierre de C.	Renforcement P03		320	23,0
Villedieu	Renouvellement P13		362	20,3

• Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Liste et description des opérations concernant ces travaux (environnement, sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers).

Déplacement d'ouvrage THT

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA	Linéaire posé BT	Montant (k€ 2011)
St Martin d'Aubigny	Dplt. HTA et BT	1879	882	158,1
Dangy	Dplt. HTA et BT	865	1094	129,3
Cuves	Dplt. HTA et BT	475	545	117,7
Cametours	Dplt. HTA et BT	690	40	103,5
Notre de Cenilly	Dplt. HTA et BT	877	262	103,4
Percy	Dplt. HTA	474		87,7
Le Lorey	Dplt. HTA	899		87,4
Cuves	Dplt. HTA	1174		86,7
St Martin d'Aubigny	Dplt. HTA	2003		77,9
St Laurent de Cuves	Dplt. HTA et BT	261	110	66,4



C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF

C.3.1 Présentation et modalités de calcul

Des données comptables enregistrées à un périmètre parfois supérieur à celui de la concession

La plupart des charges et certains produits, sont enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession, par exemple la région ERDF. Cette assise plus large permet de garantir une optimisation de gestion de l'activité.

En effet, l'organisation d'ERDF vise à répondre à une optimisation technique et financière au vu de la réalité physique du réseau et de la nécessaire maîtrise des coûts de gestion, découlant notamment des objectifs de productivité qui sont imposés à ERDF par le régulateur en vue d'une évolution contrôlée du tarif (TURPE) supporté par les consommateurs.

Ainsi, certaines activités plus spécifiques et à forte technicité sont exercées à des périmètres bien supérieurs à celui de la concession : par exemple, les agences maintenance-exploitation des postes sources et les agences de conduite des réseaux interviennent sur plusieurs départements.

Pour ces raisons, la restitution d'éléments financiers d'exploitation au périmètre de la concession impose la répartition de certains montants collectés à un périmètre plus large que celui de la concession. Les charges ou les produits concernés sont alors ventilés sur la concession grâce à une clé conventionnelle.

Des données comptables enregistrées nationalement

Ces données sont réparties entre les directions opérationnelles régionales d'ERDF au prorata des charges directes de chaque activité métier (ex. comptage, relève, gestion clientèle, réseau BT, réseau HTA...).

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

Ces données permettent d'apporter des précisions sur des données comptables enregistrées à un périmètre plus étendu.

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 est audité chaque année par les commissaires aux comptes..

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.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

De façon à ce que l'impact des faits régionaux, voire locaux, soit mieux visible dans les différents postes de charge reconstitués au périmètre de la concession, les dépenses relatives aux charges nationales affectées à la concession sont désormais présentées de façon distincte dans le tableau ci-dessous.

Produits détaillés (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Production de biens	19	47
Production de services	77.419	75.172
Recettes d'acheminement	72.576	69.752
dont clients HTA exerçant leur éligibilité	3.807	3.832
dont clients BT exerçant leur éligibilité	3.002	3.111
dont clients au tarif Vert	6.650	6.550
dont clients au tarif Jaune	6.125	6.383
dont clients au tarif Bleu	54.074	54.762
dont autres	-1.082	-4.887
Recettes de raccordements et prestations	2.735	3.308
dont raccordements	1.848	2.368
dont prestations	888	940
Autres recettes	2.107	2.112
Chiffre d'affaires net	77.438	75.219
Autres produits	11.181	13.280
Production stockée et immobilisée	9.242	10.118
Reprises sur amortissements et provisions	1.449	2.679
Autres produits divers	490	483
Total des produits	88.619	88.500
Contribution à l'équilibre	4.552	9.448

Charges détaillées (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	44.175	43.982
Accès réseau amont	18.588	18.604
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	8.751	8.741
Redevance de concession	1.781	1.386
Autres consommations externes	15.055	15.251
Impôts, taxes et versements assimilés	2.885	3.189
Contribution au Facé	1.069	1.218
Autres impôts et taxes	1.816	1.972
Charges de personnel	20.854	21.347
Dotations d'exploitation	18.484	19.627
Dotation aux amortissements DP	11.514	11.685
Dotation aux provisions DP ⁹	3.288	2.920
Autres dotations d'exploitation	3.681	5.022
Autres charges	2.455	1.769
Charges centrales	2.857	2.891
Total des charges	91.710	92.804
Contribution à l'équilibre	0	0

⁽¹⁾ pro-forma 2010 au périmètre de la concession en fin d'exercice 2011

Résultat total (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Total des produits – Total des charges (y compris contribution)	1.461	5.144

La diminution de la dotation à la provision pour renouvellement entre 2010 et 2011 est liée à la ré-estimation de la durée de vie des canalisations BT aériennes torsadées, ainsi qu'à la mise en œuvre d'un calcul plus précis tenant compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat. A date, ce calcul plus précis n'a pas pu être intégré dans le système d'information patrimonial. En conséquence, les soldes de provision pour renouvellement présentés dans les tableaux mentionnés dans le CRAC aux § A.4.2 et C.4.1 n'intègrent pas cette modification.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

C.3.2 Calcul des éléments financiers

Le tableau suivant présente, pour chaque poste, la 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	Au prorata des kWh acheminés en BT (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

Par ailleurs, les charges centrales sont la somme de différentes natures de charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF ; chacune de ces charges étant ventilée suivant les modes de répartition cités dans le tableau ci-dessus.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• 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 :
 - de l'**acheminement livré et facturé** : 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,
 - de l'**acheminement livré** mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables (variation par rapport à l'exercice précédent)
- **Recettes de raccordements et prestations** : ce sont les recettes des raccordements de clients facturés ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA) comme les changements de puissance
- **Autres recettes** : travaux et prestations de services pour les tiers (y compris groupe EDF et GrDF).

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

Autres produits : ils comportent principalement la production immobilisée (part des achats de matériels et des coûts de main-d'œuvre utilisés pour la construction de nouveaux ouvrages) 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 constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• Charges

Elles sont cette année présentées, pour une meilleure clarté, de la façon suivante :

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** : 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 2010.

Impôts taxes et versements assimilés : ce poste inclut :

- **Contribution au Facé** : c'est la quote-part calculée pour la concession de la contribution d'ERDF au Fond d'Amortissement des Charges d'Électrification.
- **Autres impôts et taxes** : principalement les impôts directs locaux.

On ne retrouve pas dans ce poste l'impôt sur les sociétés, les taxes pour lesquelles ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : la TVA).

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 concessionnaire, d'autre part celui des financements du concédant en zone urbaine.
- **Dotations aux provisions DP** : cette charge correspond à la provision pour renouvellement, assise sur la différence entre la valeur de remplacement à l'identique et la valeur d'origine des biens et constituée pour les seuls biens renouvelables par le concessionnaire avant le terme de la concession.

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

Charges centrales : elles incluent les charges des services centraux d'ERDF qui assurent pour l'ensemble d'ERDF certaines fonctions supports et des missions d'expertise, d'assistance et de coordination des fonctions opérationnelles sur l'ensemble du territoire.

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 concedées (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	221.537	95.613	125.925	318.946	34.592
dont aérien	123.050	66.246	56.804	198.552	32.630
dont souterrain	98.487	29.367	69.120	120.395	1.962
Canalisations BT	269.278	93.967	175.311	365.162	5.103
dont aérien	104.159	53.831	50.328	169.347	2.840
dont souterrain	165.119	40.136	124.983	195.815	2.262
Postes HTA/BT	44.012	23.057	20.955	59.614	2.379
Autres biens localisés	6.458	2.822	3.636	6.930	62
Branchements/CM	62.844	19.800	43.044	84.649	9.324
Comptage	17.273	10.277	6.997	17.273	0
Transformateurs HTA/BT	22.965	10.017	12.948	31.656	6.206
Autres biens non localisés	1.438	380	1.058	1.513	13
Total biens concedés	645.806	255.932	389.873	885.744	57.679

Définitions : voir explications détaillées en partie A.4 du document.

Précision sur la notion de biens non localisés : certains biens sont enregistrés dans les systèmes d'information à un périmètre plus large que celui de la concession.

Cette situation s'explique par :

- la volumétrie des ouvrages concernés (branchements : 20 millions, comptage : 34 millions, transformateurs HTA-BT : 800 000) ;
- la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux. ERDF doit en effet répondre à des objectifs de productivité sur les coûts qu'elle expose et qui sont couverts par le tarif. Ces coûts étant en effet supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs.

Des évolutions sont cependant en cours pour améliorer la précision de cette localisation dans les années à venir.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée

Variation des actifs concédés au cours de l'année 2011 (en k€)	Mises en service				Valeur brute fin au 31/12/2011
	Valeur brute au 01/01/2011 pro-forma	Financements nets ERDF	Apports externes	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	215.855	4.174	2.581	1.073	221.537
dont aérien	123.111	263	508	832	123.050
dont souterrain	92.744	3.910	2.074	241	98.487
Canalisations BT	259.164	4.316	6.833	1.036	269.278
dont aérien	103.341	785	830	797	104.159
dont souterrain	155.823	3.531	6.004	239	165.119
Postes HTA/BT	42.677	1.001	671	337	44.012
Autres biens localisés	5.567	892	31	32	6.458
Branchements/CM	59.843	2.488	892	380	62.844
Comptage	17.381	326	0	434	17.273
Transformateurs HTA/BT	21.901	876	412	224	22.965
Autres biens non localisés	1.075	360	3	0	1.438
Total actifs concédés	623.463	14.434	11.424	3.515	645.806

Définitions : voir explications détaillées en partie A.4 du document.



C.5 Les flux financiers de la concession

C.5.1 Les redevances de concession

• Les modalités de calcul

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

Les frais supportés, par l'autorité concédante, dans l'exercice de son pouvoir concédant.

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

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

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

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

• Les montants des redevances au titre de l'exercice 2011

Montants des termes R1 et R2 (en €)	Concession		
	2010	2011	Variation
Redevance R1	485.873	506.099	4,2%
Redevance R2	1.227.396	800.185	-34,8%

Source :

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages 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 part couverte par le tarif

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages 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.

Les flux financiers PCT de l'exercice 2011 pour la concession sont présentés ci-après :

Montant de PCT comptabilisé en 2011 (en €)	Montant (€)
Au titre de l'exercice 2011	480 901

Nota : Les montants ci-dessus correspondent aux bordereaux visés par ERDF au cours de l'année 2011

C.5.3 Le FACE

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ressource contractuelle versée directement par ERDF, on peut noter que [l'autorité concédante] bénéficie chaque année, pour le financement des travaux d'électrification rurale réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage, d'aides du Fonds d'amortissement des charges d'électrification (FACE).



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Pour votre département, le programme 2011 de travaux subventionnés du FACE est rappelé dans le tableau ci-après :

Département	Montant (en k€)
FACE	11.285

Les aides accordées sur cette base sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution à travers leurs contributions annuelles au FACE, conformément à l'article L.2224-31 du CGCT. ERDF, principal contributeur du FACE, couvre environ 94 % des aides versées par le Fonds.

C.5.4 La participation au titre de l'article 8-1

Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

Montant de la participation (en €)	Concession		Variation
	2010	2011	
Article 8-1 « travaux environnement »	912.243	787.843	-13,6%



D. Annexes



D.1 Vos interlocuteurs.....	80
Vos interlocuteurs chez ERDF	80
Vos interlocuteurs chez EDF	81



D.1 Vos interlocuteurs

Vos interlocuteurs chez ERDF

Direction Territoriale Manche (☎ : 02 33 08 24 70)

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
François-Xavier de Boutray	Délégué Territorial	02 33 08 24 59	francois-xavier.de-boutray@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
Alain Parmantier	Chargé de communication	02 33 08 24 41	Alain.parmantier@erdf-grdf.fr

• Les accueils d'ERDF :

L'accueil pour le dépannage (☎ 09 72 67 50 50)

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 Électricité** »

L'accueil pour le raccordement des consommateurs (☎ : 0810 897 743)

Les demandes de raccordement d'une installation de consommation d'électricité sont reçues par l'« **Accueil Raccordement Électricité** » (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.

Adresse mail : erdf-are-normandie@erdfdistribution.fr

L'accueil pour le raccordement des producteurs = < 36 kVA (☎ : 0820 031 922)

Concerne les demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité de puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Adresse mail : erdf-areprod-inf36-normandie@erdfdistribution.fr

L'accueil pour le raccordement des producteurs > 36 kVA (☎ : 0810 005 335)

Concerne les demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité de puissance supérieure à 36 kVA.

Adresse mail : erdf-areprod-sup36-mmn@erdfdistribution.fr

Le service DR / DICT (fax au 02 33 75 40 49 ou www.netdict.fr)

Concerne l'envoi des demandes de renseignements et des déclarations d'intention de commencement de travaux dans le cadre de la consultation des concessionnaires de réseaux.

L'accueil des fournisseurs d'électricité

Il est assuré par l'« **Accueil Acheminement Électricité** » 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.



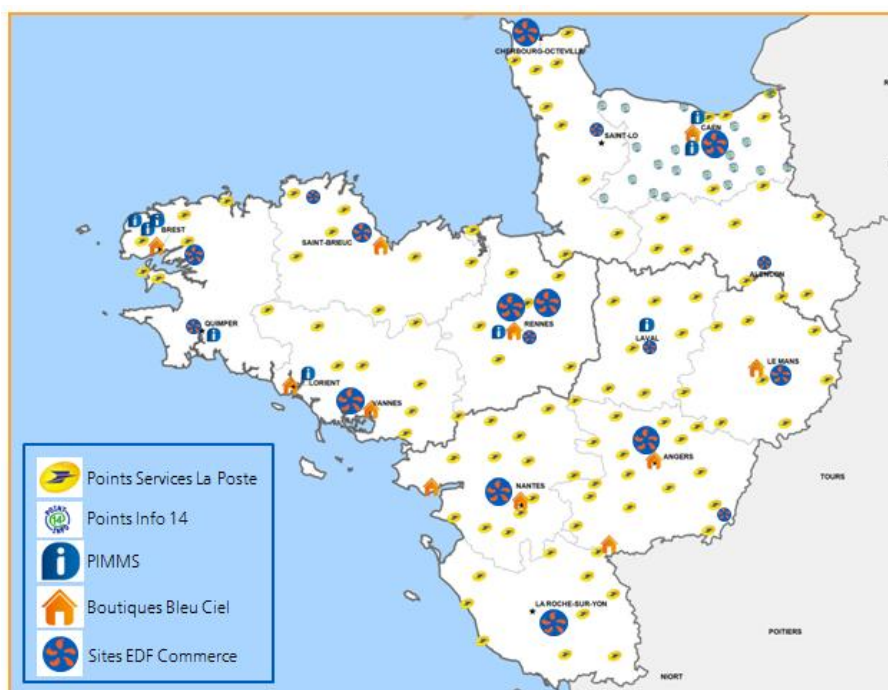
Vos interlocuteurs chez EDF

Nom / Fonction	Adresse	Tel / adresse mail
Jean-François MORLAY Directeur du Développement Territorial	EDF/ Commerce Ouest Direction Collectivités Territoriales 21, Avenue de Cambridge TSA 40003 14203 HEROUVILLE ST CLAIR cedex	Tel : 02 31 43 20 25 - 06 85 82 63 83 jean-francois.morlay@edf.fr
Anouk BATES Correspondant Solidarité	EDF/ Commerce Ouest Direction Collectivités Territoriales Boulevard Mendès France 50100 Cherbourg-Octeville	Tel : 02 33 23 09 10 - 06 69 61 72 01 anouk.bates@edf.fr
Yannick RAGON et son équipe, Interlocuteurs Relation Client Collectivités Locales	EDF Direction Commerce OUEST 2, rue Ambroise Paré 72052 LE MANS	Tel : 02 72 96 00 51 edfcollectivités-ouest@edf.fr
Annick DECAEN L'interlocuteur dédié pour les bailleurs sociaux	EDF/ Commerce Ouest Direction Collectivités Territoriales 21, Avenue de Cambridge TSA 40003 14203 HEROUVILLE ST CLAIR cedex	Tel : 02 31 43 20 26 - 06 70 16 75 39 annick.decaen@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 Nord Ouest, 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).





La Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales (DCECL) assure la relation contractuelle avec les clients dits « entreprises » (clients professionnels multisites au tarif bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes) et les clients dits « collectivités locales » (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux).

Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients « entreprises » et sur des chargés de services dédiés aux clients collectivités locales et répartis sur le territoire de la région. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, mail, courrier, internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

- **Les accueils d'EDF**

Contacts en région Nord Ouest		
	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 <i>N° non surtaxé</i>	Les clients particuliers	vie du contrat, déménagement facturation, recouvrement et interface avec ERDF pour les demandes techniques
0 810 33 776 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients professionnels	
0820 821 333 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients entreprises	
0820 144 002 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients Grandes entreprises	
02 72 96 00 52 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients collectivités locales	
39 29 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux dans l'habitat
0 800 650 309 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients démunis	Information, orientation
0 800 333 123		information sur le TPN
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



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