COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

Syndicat Intercommunal d'Aide à la Gestion des Equipements Publics du Territoire de Belfort

2012



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

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 des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) fixé par la Commission de Régulation de l'Energie (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 des réseaux les moyens d'entretenir et de développer ces 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 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 2012 en quelques dates	04
Focus sur le réseau public de distribution	07
Les chiffres clés de la concession	08
A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire	11
A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique	
A.2 La proximité avec les clients	
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 territoire	41
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 concessionnaire	63
C.1 Le réseau et la qualité de desserte	
C.2 Les clients	
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. Vos interlocuteurs	85
D.1 Vos interlocuteurs ERDF	
D.2 Vos interlocuteurs EDF	
E Annovo	02
E. Annexe	93
E.1 Faits marquants nationaux 2012 E.2 Les perspectives nationales pour 2013	
E.3 Liste des documents complémentaires	







Monsieur le Président,

Le compte-rendu annuel d'activité est l'occasion d'un moment privilégié de dialogue avec l'autorité concédante, dialogue que nous souhaitons entretenir dans une relation de confiance et de proximité.

L'un des enjeux majeurs du distributeur en 2012 est la proximité avec les élus. C'est pourquoi, Michèle BELLON est venue à la rencontre des élus de Franche-Comté à Audincourt en septembre.

ERDF souhaite faire preuve de plus de **transparence dans la gestion du service public** qui lui est délégué et s'attache à concrétiser cette ambition avec le SIAGEP, notamment en poursuivant le dialogue constructif contractualisé en 2011.

Au quotidien, la proximité se traduit également par la **relation construite autour des différents projets locaux**. C'est ainsi qu'en 2012, les équipes territoriales d'ERDF ont accompagné **le projet «Optymo » de Belfort,** ainsi que plusieurs autres communes dans la mise en œuvre de leur PLU.

Enfin, l'année 2012, est marquée par une **amélioration de la qualité de distribution de l'électricité** dans le Territoire de Belfort. **Le temps moyen de coupure annuel par habitant**, est passé entre 2010 et 2012, **de 110 à 74 minutes.** Ceci est notamment le résultat de la **hausse constante des investissements** engagés par ERDF depuis plusieurs années. En 2012, **2,3 millions d'euros** ont été investis pour améliorer la performance du réseau dans le département.

Pour EDF, l'année 2012 a été d'une grande intensité sur le plan énergétique.

Dans le cadre de la loi NOME, EDF a engagé les évolutions nécessaires de son organisation et de son mode de gouvernance afin d'être toujours plus proche des territoires et plus lisible pour l'ensemble des clients.

La priorité reste, plus que jamais, la satisfaction des clients qui attendent une grande capacité d'adaptation et de réactivité, ainsi qu'un accompagnement performant de leurs projets d'efficacité énergétique.

EDF réaffirme sa démarche d'accompagnement pour les clients fragilisés par la crise, d'une part avec l'accès automatique au TPN et d'autre part, avec le programme de rénovation de l'habitat « Habiter Mieux ».

Vous découvrirez au fil des pages et de manière plus approfondie les temps forts qui ont rythmé l'année 2012 ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

Nous vous en souhaitons bonne lecture.



Emmanuel LADERRIERE Directeur Territorial d'ERDF dans le Territoire de Belfort



Daniel BOUSCAVET
Directeur du Développement
Territorial EDF en Franche-Comté



ERDF : Michèle BELLON à la rencontre des élus de Franche-Comté

Le 17 Septembre 2012, la Franche-Comté, par la voix de son sénateur maire Martial BOURQUIN, a accueilli Michèle BELLON à l'espace JAPY à AUDINCOURT pour une rencontre régionale avec les élus et les décideurs locaux.

A cette occasion, la Présidente du Directoire d'ERDF, devant 250 personnes qui avaient répondu à l'invitation du distributeur, a présenté les enjeux et les perspectives de la distribution de l'électricité en France.

Relayée par Bruno CHEFSON, Directeur interrégional ERDF Est et Bertrand SUCHET, Directeur Régional en Alsace et Franche-Comté. ils ont abordé thématiques qui font l'actualité des territoires et ainsi démontré l'implication du distributeur auprès des élus et des décideurs locaux, que ce soient pour accompagner les projets des territoires en matière d'aménagement ou encore garantir la qualité de l'énergie distribuée.

Michèle BELLON et Bertrand SUCHET ont ainsi évoqué les importants investissements réalisés en Franche-Comté et dans le Territoire de Belfort et l'évolution positive de la qualité de la fourniture qui en résulte.

Parmi les autres thèmes développés, ERDF a mis l'accent sur la qualité du service public en Franche-Comté, le positionnement de l'entreprise vis-à-vis de la précarité ou encore le débat sur la transition énergétique qui s'ouvre actuellement avec des enjeux tels que les énergies renouvelables, les compteurs Linky, et les smartgrids.

Bertrand SUCHET a également pu rappeler le rôle fondamental d'ERDF dans l'économie locale, au travers de la dynamique de recrutement du distributeur dans la région et notamment l'emploi de 736 personnes en Franche Comté, ainsi que sa capacité à mobiliser ses ressources et celles des entreprises prestataires.



Energie Michele Bellon, présidente d'ERDF a rencontré les élus régionaix, lundi, La prise est branchée

Manthelland. - Quanti je mia zerieste on 2010. Iso greus ne or parliaren jas, il sikara reputativen jas, il sikara rebot ne prest pan reprocher z Michelle ilidoo, primdomen da directuirea di EEDE sonogne di neurorinea. A Anthecourt, pour renounterer lostibas er activam necho-deviceniques de Primibe Constit. International de Primibe de Primibe de Primibe Constit. International de Primibe de Pri

son. Les quelque Trivisque annual se antuanta levitto e' uni d'adillorar pos échappa son a antuanta levitto e' uni d'adillorar pos échappa son de d'adillorar pos échappa son de l'Ema. Sinder proposable son de Elima. Sinder proposable son de Elima. Sinder proposable son antuadonal son antuadonal son son son seutre-superà la mandional son seutre-superà la mandional son des la mandional son de la mandional son de la mandional son seutre superà son seutre superà seutre de la mandional des elementos de la mandional de la mandional des elementos de la mandional des elementos de la mandional de la mandional des elementos de la mandional de la mandiona del mandiona de la mandiona del mandiona de la mandiona de la mandiona del mandiona d

concil plus persumualist. «
Sur la question de la pretion inderen, la présidente de direction del serie relaccio une polítique d'investisemmin en d'ambuschen; « il y sent tro projets de lorsemmin en d'ambuschen; « il y sent tro projets de lorrale en 2000, j'ui claironrale en 2000, j'ui clairontermerum. Chaque calarie doit être un ambuscaleur de non territoire. »

Cinq questions:
A Technical reignaral, les projets out the designats. Tout an moint her investigates and moint her investigates and moint her investigates and moint her investigation du reconstruction du reconstruction du reconstruction de reconstruction de reconstruction de reconstruction of the mointenance of maintenance of mointenance (1700 to 4 Moi et al. Supplements).

est d'Alaquer (1.700 hon du seseura H.Z. Contermènt.

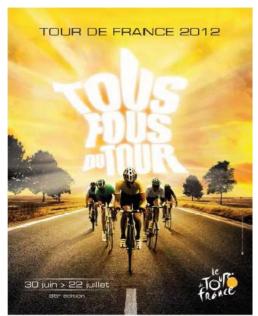
En re qui consume le parvionne, aux 704 sularitos vionne, aux 70

n'ait duré que vingt minutes. Cinq queraices pontes, pus plus, evant le cocktui. Ties ng oblign... Pourtant, les étus avaient apporté leur cabier de delitances. le taux d'enfeutsuale (28 % contre 62 %),
absence of eliagrag spi
oblissees de paysage, be
solitated de paysage, be
paysage

pat the distincted pais solicidartion area provincers. Represendant à chacume devicientations usuit amorit à excritation suite amorit de extracte à busines, la protoideration le gont « Restaurança de choices se résolvasioni par les filaggies ». Prod-from majo unitrandificació ?" Apula LAMEREN



ERDF partenaire du Tour de France, à la rencontre des territoires



ERDF, SUPPORTER OFFICIEL DU TOUR

ERDF associée à la 99ème édition du Tour de France et premier supporter officiel de la grande boucle.

Du 30 juin au dimanche 22 juillet 2012, les véhicules ERDF ont sillonné les routes de France au sein de la caravane publicitaire à la rencontre des nombreux spectateurs.

Au cours de trois étapes les 7, 8 et 9 juillet, le Tour de France et ERDF, sont donc allés à la rencontre des Francs-Comtois pour cet évènement sportif le plus populaire en France. Privilégié, le Territoire de Belfort a pu profiter plus longuement des coureurs du Tour lors de l'étape Belfort-Porentruy qui a offert la première victoire d'un français dans cette 99ème édition de la grande boucle.

Avec cette action de partenariat, ERDF souhaitait renforcer sa notoriété auprès du grand public afin de mieux faire connaître l'entreprise et ses missions. Ce fut également l'occasion pour ERDF d'affirmer son ancrage sur le territoire en tant qu'acteur économique majeur pour le département, et son investissement à valoriser notre région (intégration des ouvrages électriques dans l'environnement, accompagnement des projets ...) à l'image du Tour de France.



Au sein de la caravane du tour



Passage du contre la montre devant le relais étape à Ayanne-Ayeney, ERDF y recevait ses invités du jour

EDF : un Kit Energie Solidarité pour aider les familles

Le 13 mars, le Conseil Général et EDF ont décidé de mettre en place un kit expérimental sous la forme d'un "Kit Energie Solidarité" (KES). Ce kit comporte des appareils permettant de réaliser des économies d'énergie (ampoules basse consommation, coupe-veille automatique, thermomètre d'ambiance, réducteur de début d'eau).

Une vingtaine de familles bénéficient de ce KES. Elles seront également accompagnées et conseillées quotidiennement pendant un an aux gestes simples pour réaliser des économies d'énergie.



EDF et le Secours Populaire ont renouvelé leur partenariat annuel



leur partenariat annuel dans le but d'enrayer une précarité énergétique grandissante.

Le 2 avril, le Secours populaire et EDF ont renouvelé

EDF s'engage à offrir systématiquement aux personnes suivies par le Secours populaire français, un service "Accompagnement Energie".

Les plus démunis ont accès à des conseils et explications sur les tarifs, les modes de paiement et les dispositifs d'aides existants.

Des brochures EDF traitant des économies d'électricité et des tarifs sociaux de l'énergie sont distribuées au Secours populaire.

Photo Christine DUMAS Les bénévoles du Secours Populaire sont formés par EDF afin de répondre aux questions relatives aux factures et aux tarifs sociaux de l'énergie. Cette formation

permet également aux bénévoles de sensibiliser les personnes en difficulté aux bonnes pratiques en matière d'usages de l'électricité et de maîtrise de leur consommation énergétique.

Le 14 juin, Philippe Monloubou, directeur Commerce d'EDF, a été élu président de l'Union Nationale des PIMMS (UNPIMMS). A cette occasion, il a dévoilé la feuille de route de l'association pour les trois années à venir, notamment : la poursuite de la professionnalisation des salariés des points d'accueil PIMMS, la mise en place d'un fonctionnement basé sur la concertation entre l'Union et les associations locales, le renforcement de la notoriété de l'UNPIMMS.



Le 8 novembre, après une enquête réalisée auprès de 21 000 clients, Sylvie Jéhanno et Philippe Monloubou respectivement directrice du marché des clients particuliers et directeur Commerce ont présenté les « Engagements EDF & MOI » pour une relation personnalisée avec ses clients particuliers.

Ses engagements ont été relayés sur tout le territoire de la Direction Commerce Est.

2012 a été l'année de mise en place du dispositif opérationnel du **programme « Habiter mieux »** visant la rénovation de logements habités par des propriétaires en situation de précarité énergétique. 70 correspondants solidarité coordonnent ainsi l'action d'EDF sur le territoire national dont 7 à la Direction Commerce Est.



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 dispose, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal, dans 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'Energie (CRE) ;

Au niveau local, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Electricité (AODE).

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.

Les postes-sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postessources 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 Réseau de Transport d'Électricité (RTE) des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.

ERDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, et RTE se partagent la propriété de ces postes, chacun pour la partie des installations exploitées.

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 assurent le raccordement des sites de production décentralisée et garantissent à court, moyen et long terme un fonctionnement sûr et économique du système électrique.

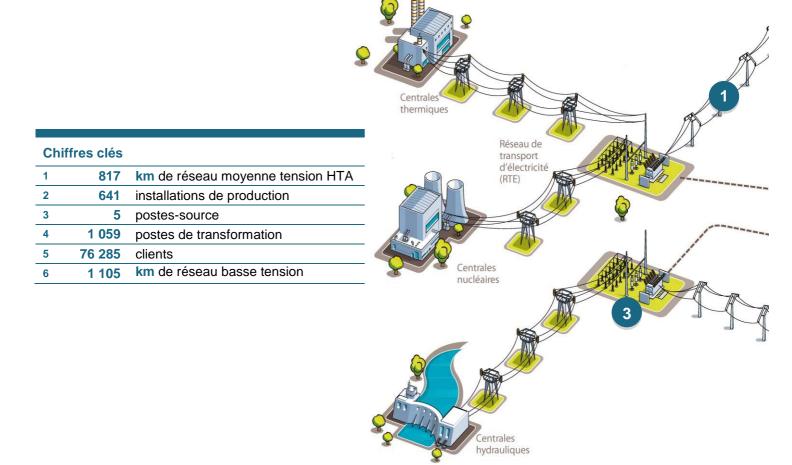
Votre concession en quelques chiffres

La double page infra présente en synthèse les données essentielles de votre concession.



Les clients de la concession : 641 clients en injection (+13,1% vs 2011) et 76 285 clients en soutirage (+0,9% vs 2011)

Puissance des producteurs Répartition de l'énergie livrée Répartition du nombre de producteurs 0,5% 25% 99,5% 75% 81% ■ Photovoltaïque Eolienne ■ Photovoltaïque Autres ■TRV* Hors TRV Hydraulique Autres

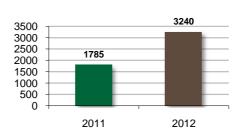




Répartition du nombre de consommateurs 10% ■TRV* ■ Hors TRV

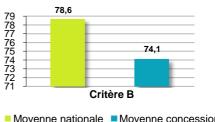
*Tarif Réglementé de Vente

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



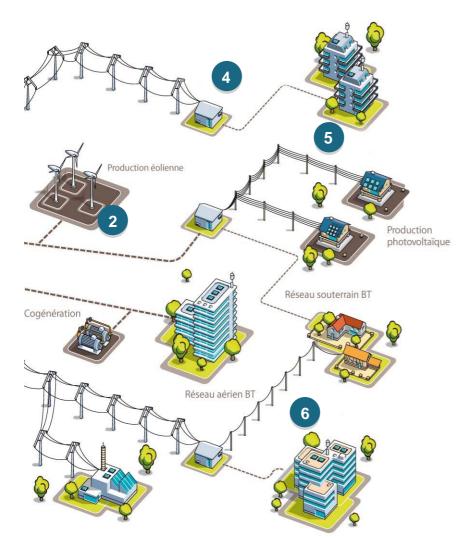
La qualité de desserte : Critère B 74 minutes (-1 minutes vs 2011)

Durée moyenne de coupure des clients BT (en min)



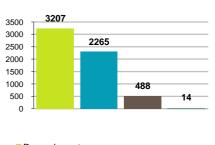
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Le patrimoine : 2 265 k€ engagés pour améliorer la qualité



Valeur comptable des ouvrages 1% 34% 56% ■ Canalisations HTA/BT Postes HTA/BT ■Branchements et comptages Autres

Investissements ERDF sur la concession (k€)

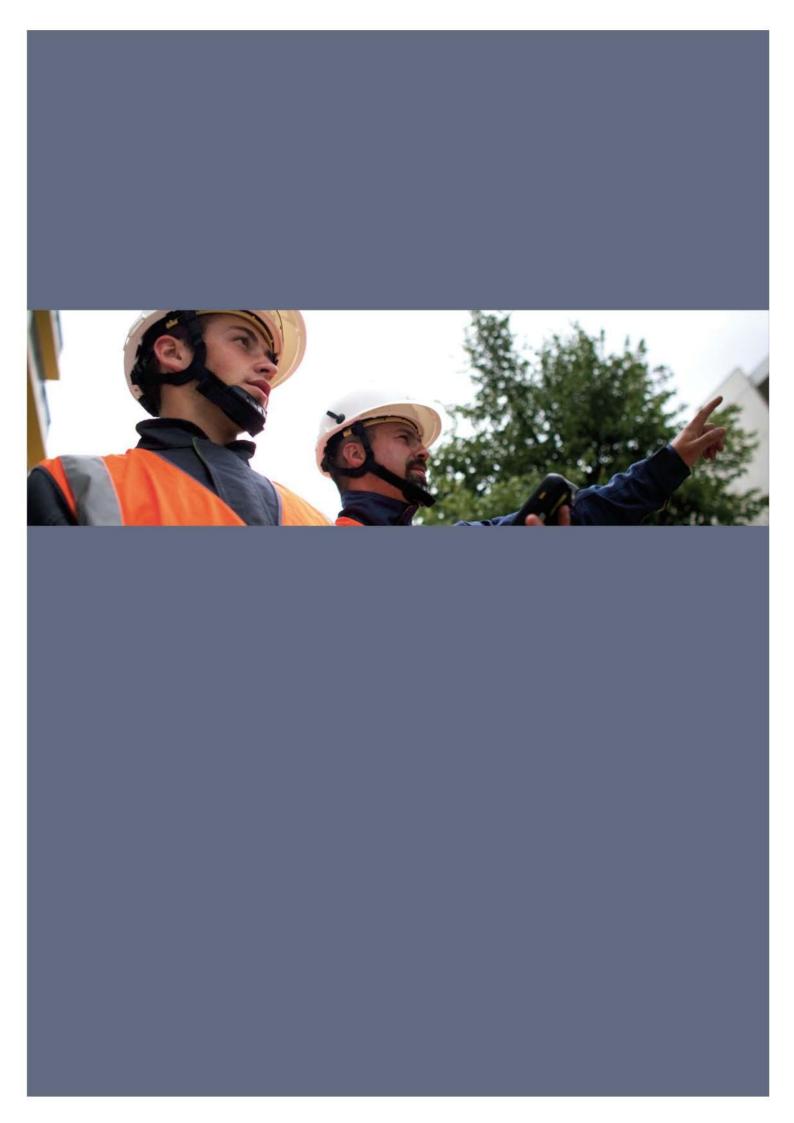


Raccordements

Performance du réseau

■ Exigences environnementales et réglementaires

Logistique





A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF ERDF	
A.1.2 Le compte rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2012	
A.1.3 Perspectives pour l'année 2013	
A.2 La proximité avec les clients	21
A.2.1 L'accueil des clients : renforcer et améliorer notre proximité et nos relations au quotidien	21
A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement	22
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes	25
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	26
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire	26
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	34
A.4 Les éléments financiers de la concession	36
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession	36
A.4.2 Les informations patrimoniales	37



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

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 2012, 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 2012 confirme la tendance à l'amélioration de la qualité de la continuité de fourniture observée ces dernières années.

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen ressort, au niveau national, à 75 minutes en léger recul par rapport à 2011 qui avait été une année peu perturbée sur le plan climatique, mais en amélioration de 33 % par rapport à la valeur moyenne nationale observée en 2010.

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.

Corrigé de l'impact des événements exceptionnels, le temps de coupure moyen (ou critère B HIX²) est de 73,6 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

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

Temps de coupure hors incidents Durée moyenne totale annuelle par client BT			oar client BT
exceptionnels (en min)	2011	2012	Variation
Critère B HIX Concession	75	74	-1,0%

Temps de coupure toutes causes confondues Durée moyenne totale annuelle par client BT			par client BT
(en min)	2011	2012	Variation
Critère B Concession	75	74	-1,0%

Entre 2009 et 2012, ERDF en Franche-Comté a augmenté ses investissements pour les porter de 4,4 à 5,9 millions d'euros. Près de 40 % de ces investissements sont consacrés à l'amélioration de la performance du réseau, essentiellement concentrés sur le réseau HTA moyenne tension.

Ces investissements ciblés permettent de sécuriser l'alimentation électrique et de diminuer le temps de coupure moyen vu d'un client du Territoire de Belfort. Cette diminution du temps de coupure moyen de 110 à 74 minutes entre 2010 et 2012 confirme le bien fondé de la politique d'investissement du distributeur.

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).

² Le mode de calcul du critère B HIX est précisé en partie C.2.3



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 GDO-SIG et contribuant à la vision modélisée du nombre de CMA.

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.

La méthode d'évaluation de la tenue de tension mise en œuvre par ERDF, dite « méthode GDO-SIG », a donné lieu à l'organisation d'un séminaire d'information dans le cadre du processus d'évaluation par la profession.

Ce séminaire s'est déroulé au printemps 2012 sous l'égide de l'État, en association avec la FNCCR et des représentants des autorités concédantes. A l'invitation de l'État, un groupe de travail entre la FNCCR et ERDF a pris le relais pour prolonger la réflexion.

Clients BT mal alimentés	2011	Concession 2012	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	306	163	-46,7%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,4%	0,2%	-47,2%

Le nombre de clients potentiellement mal alimentés dans le Territoire de Belfort est très en deçà des seuils d'exigence imposés par le décret n°2007-1826 du 24 décembre 2007 modifié et de son arrêté d'application du 24 décembre 2007 modifié.

Pour autant ERDF s'est donné pour ambition de maintenir en Franche-Comté un taux de clients mal alimentés très en deçà du seuil de tolérance de 3% imposé par la règlementation. En 2012, les investissements du concessionnaire en matière de renforcement du réseau basse tension ont permis d'abaisser le pourcentage de clients potentiellement mal alimentés dans le Territoire de Belfort à 0,4 % à 0,2 %.

A.1.2 Le compte rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2012

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.

Notre stratégie d'investissement pour le réseau Basse Tension

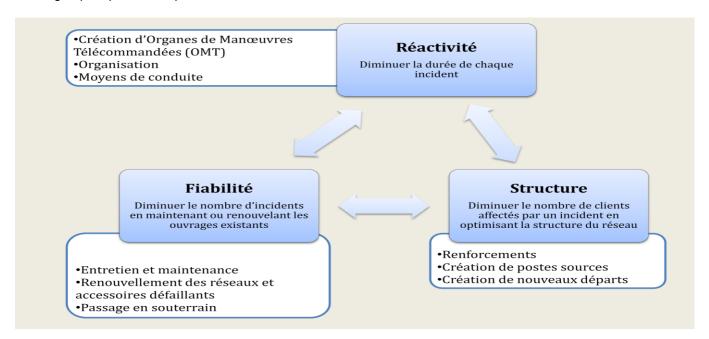
Le diagnostic concernant le réseau BT conduit à orienter la stratégie du distributeur ERDF dans une logique de gestion patrimoniale avec un programme de renouvellement ciblé :

- IIII Réseau aérien nu : passage en torsadé ou enfouissement.
- Réseau souterrain > 40 ans en liaison avec les opportunités de voiries coordonnées avec les collectivités locales et les autres concessionnaires.
- Cabines hautes : résorption progressive au cas par cas en valorisant les éléments de diagnostic terrain réalisé par nos exploitants.
- Cellules HTA < 1975 : renouvellement sur la base d'un arbitrage coût de maintenance par rapport aux coûts d'investissements dans une optique de qualité et aussi de réactivité lors de situations d'incidents.

En complément, notre action sur les clients mal alimentés (CMA) se poursuit par le renforcement des réseaux en étant notamment à l'écoute des remontées du terrain.

Notre stratégie d'investissement pour le réseau HTA

Notre objectif est de réduire le nombre et l'impact des incidents ; à cet effet ERDF met en œuvre une stratégie qui repose sur 3 piliers :



Les investissements réalisés par le distributeur ERDF comportent deux volets :

- les investissements dits « imposés » : raccordements, modifications d'ouvrages, renforcement...
- Les investissements délibérés : à l'initiative du distributeur.

Aussi, La politique d'investissement d'ERDF est orientée vers le renouvellement et la sécurisation des ouvrages, leviers importants de l'amélioration de la qualité de fourniture de l'électricité.

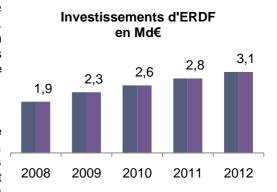
Les orientations prévoient une hausse de près de **90 % des investissements délibérés entre 2009 et 2013.** Cette prospective est naturellement liée au niveau du TURPE défini prochainement par la CRE.



Les dépenses d'investissement d'ERDF en 2012

Depuis 2008, les investissements totaux d'ERDF ont augmenté de près de 63 % pour atteindre 3,06 milliards d'euros en 2012. En particulier, les investissements consacrés à la qualité sont en hausse de 15 % en 2012. En cumulé depuis 2008, ces investissements consacrés à la qualité ont ainsi augmenté de 85 %.

Environ la moitié du total de ces investissements est mobilisée pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, consommateurs ou producteurs. L'autre moitié concerne des opérations dites délibérées, au premier rang desquelles figurent 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'État, réalise des investissements dans l'enveloppe qui lui est allouée par le cadre tarifaire défini par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Ces investissements sont réalisés en recherchant l'optimisation 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 de la situation des réseaux et de la qualité, amène ERDF à faire les arbitrages opportuns.

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2012, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après et la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire avec la localisation des travaux, est proposée en partie C.1.4.

Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2012 pour l'élaboration de biens durables.

Investissements ERDF (en k€)		
investissements ENDI (en ke)	2011	2012
Raccordement des consommateurs et producteurs	2 500	3 207
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	2 410	2 753
2.1 Performance du réseau	1 776	2 265
Dont renforcement	173	178
Dont climatique	363	328
Dont modernisation	939	1 387
Dont moyens d'exploitation	300	372
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	634	488
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	141	129
Dont sécurité et obligations réglementaires	218	12
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	274	347
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	14	14
Total (en k€)	4 923	5 975
Dont investissements postes-sources	55	86



Les investissements du distributeur en Franche-Comté ont progressé de 21,3 % entre 2011 et 2012.

Lors de sa venue, Michèle BELLON avait fait part de son souhait de poursuivre en 2012 les investissements sur le département et ainsi les porter de 4,9 à 5,8 millions d'euros. La dynamique du territoire aura finalement contraint ERDF à investir au-delà de ses prévisions, portant **le volume global des investissements pour l'exercice 2012 à 6 millions d'euros**.

Cette augmentation par rapport au prévisionnel énoncé s'explique par :

- le maintien d'un volume de raccordement très au-dessus de la moyenne nationale sous l'impulsion de la dynamique frontalière et de l'axe Montbéliard Belfort
- l'augmentation du nombre de déplacements d'ouvrages notamment liés au projet OPTYMO 2
- l'accélération du programme de renouvellement des câbles souterrains existants.

En 2013, ERDF souhaite pouvoir maintenir le même volume d'investissement.

Par ailleurs, le concessionnaire mobilise des moyens afin de réaliser des investissements qui améliorent la qualité de la desserte de l'ensemble du territoire et de ses concessions, dont la vôtre.

Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF sur les postes-sources alimentant les clients de la concession :

Investissements ERDF (en k€)	
investissements ERDF (en ke)	2012
Augmentation de capacité : Raccordement d'un client HTA:	
ESSERT	8,5
Remplacement pour obsolescence :	
ARGIESANS; BELFORT; DELLE; GIROMAGNY et OFFEMONT	3,3

La mise en œuvre en 2012 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par ERDF.

Les travaux en HTA

ERDF concentre la plus grosse partie de ses investissements sur le réseau moyenne tension HTA afin d'agir de manière plus efficace sur la qualité de la fourniture. En 2012, **ERDF a ainsi investi plus de 2 millions d'euros** dans le Territoire de Belfort pour améliorer la performance du réseau moyenne tension HTA.

L'essentiel des travaux a consisté à :

- La mise en souterrain de réseau pour prévenir les aléas climatiques
- Le renouvellement de câble souterrain existant
- La pose ou le remplacement d'organes de manœuvre manuels ou télécommandés
- La restructuration du réseau avec mise en souterrain.



Les principaux travaux sont répartis de la manière suivante :

Plan Aléas Climatiques :

Commune	Travaux	Poste Source	Départ HTA	Pose (en m)
CHEVREMONT	Zone sensible vent neige givre Dépose de 2 cabines hautes	ARSOT	REPPE	7 806
ROUGEMONT LE CHATEAU	Zone sensible vent neige givre	MASEVAUX	ROUGEM	6 506
MORVILLARS	ZB MORVILLARS	DELLE	GRANDV	4 004

Plan de renouvellement des câbles papiers :

Commune	Travaux	Poste Source	Départ HTA	Pose (en m)
BELFORT	Renouvellement des câbles	ESSERT ARGIESANS ARSOT	14 départs	5 044
CHATENOIS LES FORGES	Dépose d'une cabine haute	ETUPE	CHATEN	261
DELLE	Renouvellement des câbles	DELLE	2 départs	3 030

Plan d'Accompagnement du Développement :

Commune	Travaux	Poste Source	Départ HTA	Pose (en m)
BORON	Création du départ BORON	DELLE	BORON	10 351

Plan d'Amélioration de la Réactivité :

Commune	Travaux	Poste Source	Départ HTA
ANDELNANS		ARGIESANS	BLEUET
BAVILLIERS	_	ESSERT	DANJOU
BELFORT	 Pose de matériel spécifique permettant l'amélioration de la réactivité en cas de 	ESSERT	DUGOIS
BELFORT	panne	ESSERT	RICHEL
CRAVANCHE	_	ESSERT	VALDOI
FAVEROIS	_	DELLE	COURTE



Les travaux en BT

En 2012, ERDF a investi plus de 790 k€ pour améliorer la performance du réseau basse tension de la concession. Les principaux travaux sont répartis de la manière suivante :

19 k€ dédiés au renouvellement des câbles aériens

Commune	Travaux réalisés en 2012
SERMAMAGNY	Rue De Valdoie

691 k€ dédiés au renouvellement de câble souterrain

Commune	Travaux réalisés en 2012
	Cellules POSTE LE NOTRE
	Projet OPTYMO :
	- MULHOUSE/JAMES LONG/BRASSE
	- Rue de l'AS DE CARREAU
	- Rues WILSON / Fbg de FRANCE
	- Rues THIERS/DENFERT
	- JOFFRE / TASSIGNY / PI RESISTANCE
	- Rue SARRAIL
	- MADRID/LECLERC
	- FOCH / VAUBAN / PI. REPUBLIQUE / FRERY
	Rue de Reims - POSTE BAUMANN
BELFORT	Rues de Lyon / Strauss - POSTE BELLEVUE
DEEI OITT	Rue Foltz - POSTE RUE DE BAVILLIERS
	Rue de Bavilliers
	Rues Juin/Mieg - POSTES IUT et MIEG
	RIBOT / GUIDON / JARDON / PETITJEAN
	Rue Gambetta
	Rue Ferrette - POSTE PREMIERE ARMEE
	Rue J.Jaures jusqu'a VALDOIE
	Place d'Armes (Parties 1 et 2)
	Rue Miellet (VOIRIE)
	Croix du Tilleul - POSTE LAVOIR
DORANS	Rue des Lilas
ESSERT	Cellule POSTE DE GAULLE

80 k€ dédiés au renforcement du réseau

Commune	Travaux réalisés en 2012
ETUEFFONT	Lieu dit MONT BONNET - POSTE CHAYERE
MEROUX	Rue de CHARMOIS - POSTE CHATEAU D'EAU
BERMONT	Rue de Dorans - POSTE BERMONT VILLAGE
VEZELOIS	POSTE PRAILLE
PEROUSE	GRANDE RUE depuis POSTE LAURENCIE
NOVILLARD	Rue du Moulin - POSTE VILLAGE
EVETTE-SALBERT	Rue de l'Eglise - POSTE VAINOTTES
BELFORT	Rue HANOI – POSTE MARCHE



L'élagage et l'entretien des lignes HTA et BT

Elagage des lignes HTA

Chaque début d'année, la visite des lignes HTA en hélicoptère est planifiée.

Au préalable, un état des perturbations sur le réseau est réalisé. Un plan de travail détaillé est ainsi élaboré et transmis à la société en charge de l'étude visuelle des réseaux.

De ces visites découle un plan d'actions précis à mettre en œuvre par les équipes. Le diagnostic par hélicoptère permet également le contrôle de l'élagage réalisé l'année précédente.

Les opérations de maintenance effectuées dans le <u>Territoire de</u> Belfort en 2012

- 63 km de réseau aérien HTA diagnostiqués par hélicoptère
- 1 tronçon HTA souterrain diagnostiqué
- 159 km de végétation inventoriées
- 115 km de réseau HTA et 4 km de réseau BT élagués
- **68 Interrupteurs aériens** manuels ou télécommandés entretenus
- 8 organes de manœuvre télécommandés mis en service
- 1 support HTA et 3 supports BT renouvelés
- 1 opération de rénovation de poste HTA/BT

Diagnostic du réseau HTA souterrain

ERDF emploie des matériels innovants pour diminuer le temps moyen de coupure de ses clients. La mesure des courants permet aux techniciens d'identifier les tronçons de réseau souterrain et les accessoires de raccordement qui présentent des signes d'usure ou de faiblesse. Ces tests s'effectuent sans incidence sur la qualité de fourniture électrique et les travaux se font de préférence en coordination avec les programmes voirie des communes.

Inventaire de la végétation

Commencé en 2010 avec la HTA, l'inventaire se poursuit en 2011 avec le réseau BT.

Cet inventaire consiste à recenser toutes les zones boisées sur lesquelles sont situées les réseaux BT et HTA. Sont mesurées les distances entre la végétation et le réseau avec l'identification des essences des arbres.

Les travaux d'élagage sur le réseau HTA et BT

Afin de garantir la sécurité des personnes et de limiter le temps de coupure dus aux aléas climatiques, ERDF met l'accent sur les travaux d'élagage. Pour ce faire, ERDF utilise des moyens mécanisés et expérimente des outils innovants tels que l'élagage héliporté.

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	Région ERDF	
Elagage realise our les reseaux TTA et DT	2012	
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	8 234	



A.1.3 Perspectives pour l'année 2013

ERDF poursuit ses efforts d'investissement pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques.

Environ 42 % des investissements seront consacrés au raccordement des nouveaux clients et des producteurs et à l'accompagnement de travaux de voirie, 38 % contribueront au renforcement et au renouvellement du réseau, 20 % permettront de répondre aux obligations réglementaires (en particulier la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT), à la modernisation des systèmes d'information et à la modernisation des moyens d'exploitation.

Les dépenses concernant l'amélioration de la qualité resteront en 2013 à un haut niveau pour poursuivre les programmes de fiabilisation et sécurisation du réseau aérien HTA par la dépose des portions de réseaux à risque, de prolongation de la durée de vie des réseaux aériens HTA, de renouvellement des câbles souterrains HTA « papier imprégné » et de renouvellement des composants des postes-sources.

En 2013 dans le Territoire de Belfort, **ERDF souhaite maintenir le niveau d'investissement de 2012** en axant principalement ses travaux sur le renouvellement des câbles souterrains de moyenne tension relevant d'une ancienne technologie. **Les communes de Belfort et de Delle** seront plus particulièrement concernées par ces investissements.

Le programme de remplacement d'organe de manœuvres manuels ou télécommandés devrait également s'accélérer pour améliorer la réactivité du distributeur en cas de panne électrique et ainsi rétablir plus rapidement les clients du département. Trois communes seront concernées par ces travaux : Offemont, Valdoie et Grandvillars.

Début 2013, l'ensemble des ces éléments a fait l'objet d'une présentation détaillée chantier par chantier auprès du SIAGEP.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en moyenne tension est un facteur clé de l'amélioration de la desserte en électricité. Les dépenses sont engagées de façon à poursuivre dans les années à venir l'amélioration de la qualité perçue depuis 2011 au niveau national. La coordination avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire à une allocation efficiente de ces investissements.

Nos diagnostics et nos priorités d'investissement

Les conférences départementales instituées par l'article 21 de la loi NOME seront un lieu de partage et de dialogue entre les différents maîtres d'ouvrage en vue de répondre aux objectifs de sécurisation et d'amélioration de la qualité.

ERDF souhaite partager sa vision en matière d'investissement pour les années à venir au travers des prochaines réunions préparatoires à la tenue de cette conférence départementale.

A.2 La proximité avec les clients

A.2.1 L'accueil des clients : renforcer et améliorer notre proximité et nos relations au quotidien

Les clients d'ERDF souhaitent de la pro-activité de la part de l'opérateur afin qu'il anticipe leurs besoins. Ils recherchent également des moyens simples d'accès qui les rendent plus autonomes dans leurs relations avec ERDF et la possibilité, lorsque c'est nécessaire, d'entrer en contact avec un interlocuteur privilégié qui facilite leurs démarches. Ils attendent des réponses pertinentes et conclusives à leurs demandes.

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, 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.

L'entreprise met également à leur disposition sur le site internet des numéros d'appels directs pour joindre les équipes d'ERDF : détail et numéros de téléphone en partie D « vos interlocuteurs ».

L'efficacité des accueils téléphoniques d'ERDF est mesurée par leur taux d'accessibilité :

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
Accessibilité de l'accueil d'ERDF (ell %)	2012	
Accueil Acheminement	96,2%	
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	90,9%	
Accueil Dépannage	84,4%	

La qualité de l'accessibilité téléphonique est le résultat de plusieurs composantes, notamment de la planification des ressources en fonction de la charge sur les créneaux horaires de la journée et de l'analyse de l'historique des années précédentes.



A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement

En 2012, ERDF a expérimenté sur 5 régions « *ERDF-Connect,* votre espace raccordement », un espace internet accessible depuis le site erdfdistribution.fr et mis à disposition des clients 24h/24 et 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement.

Ce service sera généralisé en 2013.

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.

Le raccordement des consommateurs

En 2012, l'activité de raccordement d'ERDF est restée soutenue avec la mise en service de plus de 430 000 raccordements neufs en consommation pour le marché des particuliers et des professionnels, ce qui représente un niveau équivalent à celui de 2011. La diminution du nombre de permis de construire qui s'est accentuée en 2012 devrait se traduire par une baisse de l'activité en 2013.

Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements suivant :

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans		Concession	
adaptation de réseau	2011	2012	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	352	347	-1,4%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	19	17	-10,5%

Conformément à l'accord signé le 11 mai 2011 par la FNCCR et ERDF, le compte-rendu annuel d'activité s'enrichit cette année des indicateurs présentés ci-après :

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA	Concession
avec adaptation de réseau	2012
Nombre de raccordements BT individuels et collectifs neufs réalisés	81

Raccordement BT de puissance	Concession	
comprise entre 36 et 250 kVA	2012	
Nombre de raccordements neufs BT réalisés	37	

Nombre de raccordements en HTA	Concession	
Nombre de l'accordements en n'i A	2012	
Nombre de raccordements neufs réalisés	1	



Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, le ralentissement d'activité constaté en 2011 s'est accentué.

Au niveau national, environ 25 000 installations de production photovoltaïques de puissance inférieure ou égale à 36 kVA ont été raccordées au réseau en 2012, soit une baisse de plus de 50 % du nombre des raccordements par rapport à 2011.

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est caractérisée par les données suivantes :

Raccordement d'installations de	Concession			
production sans adaptation de réseau	2011	2012	Variation	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	176	70	-60,2%	

Conformément à l'accord signé le 11 mai 2011 par la FNCCR et ERDF, le compte-rendu annuel d'activité s'enrichit cette année de l'indicateur présenté ci-après :

Raccordement d'installations de	Concession	
production avec adaptation de réseau	2012	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	0	

Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2012	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	638	2 745
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	1	10
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	0	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération)	2	8 052

^{*} 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 calendaires)	Concession		
travaax (orr)sais calcinaaries)	2011	2012	Variation
Concernant les branchements simples	86	73	-15,0%

Envoi des devis de raccordement

Les résultats d'ERDF en matière de délais d'envoi des devis de raccordement sont conformes aux délais annoncés.

Concernant les demandes de branchements faites par des clients particuliers sans extension de réseau, le devis doit être envoyé dans les dix jours ouvrés lorsqu'il s'agit d'un branchement en consommation, et sous un mois calendaire pour le raccordement d'une installation de production à partir d'énergie renouvelable de puissance inférieure à 3 kVA.

Les délais moyens réalisés par ERDF en 2012 sont respectivement de 5,5 jours et de 18,3 jours, avec un taux d'envoi hors délai inférieur à 10 % dans le premier cas et à 15 % dans le second.

Conformément à l'accord signé le 11 mai 2011 par la FNCCR et ERDF, le compte-rendu annuel d'activité s'enrichit cette année des indicateurs présentés ci-après :

Consommateurs BT individuels de puissance	Concession
inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012
Taux de devis envoyés dans les délais	95,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	3

Producteurs BT de puissance inférieure ou	Concession	Concession	
égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012		
Taux de devis envoyés dans les délais	88,6%		
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	20		



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	92,4 %	87,0%
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	90,5 %	93,0%

La gestion des réclamations

Au périmètre 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	2012
Raccordements	3,3%	4,4%
Relève et facturation	55,2%	53,7%
Accueil	2,0%	1,6%
Interventions techniques	21,8%	22,1%
Qualité de la fourniture	17,7%	18,1%
Total	100,0%	100,0%

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 cela 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

ERDF accompagne les projets du Territoire de Belfort

Le projet OPTYMO de la Ville de Belfort

ERDF est très investit dans le projet « OPTYMO » de la Communauté d'Agglomération de Belfort.

En 2012, ERDF aura dépensé 744 K€ pour le dévoiement des réseaux et les travaux de reprise de branchements des particuliers.

Pour ces chantiers, ERDF a mis à disposition un interlocuteur technique chargé de suivre l'ensemble des travaux intervenant sur les réseaux électriques et de faciliter la coordination avec la Communauté d'agglomération ainsi qu'avec les autres gestionnaires de voirie.

Le projet OPTYMO pour ERDF c'est :

- 2,8 km de réseau BT déplacés ou renouvelés
- 2,8 km de réseau HTA déplacés ou renouvelés
- 55 branchements repris ou déplacés
- 1 poste de transformation renforcé et remis à niveau
- 1 poste de transformation créé totalement enterré
- 6 mois d'études
- 7 intervenants d'ERDF impliqués
- 10 entreprises prestataires



Une équipe de six chargés d'affaires ERDF pilote ces chantiers. Un point régulier est fait sur l'avancée des chantiers et le respect du planning convenu entre les parties.

Des entreprises d'Alsace, du Territoire de Belfort et du Doubs travaillent en prestation pour ERDF pour la réalisation des opérations de terrassement, en lien avec le planning de la municipalité.



ERDF acteur économique engagé

En Franche-Comté, l'entreprise, qui emploie 736 salariés, assure l'exploitation, le développement et l'entretien de 26 500 km de lignes électriques au service de 644 000 clients répartis sur le Doubs, le Jura, la Haute-Saône et le Territoire de Belfort.

Sur le réseau de distribution d'électricité Franc-Comtois, les équipes d'ERDF et près de 40 entreprises prestataires engagées à leurs côtés, réalisent les interventions de raccordement au réseau pour les particuliers, les entreprises et les collectivités, les mises en service de lignes électriques, les dépannages, les changements de fournisseurs d'électricité et les travaux de modernisation et de renforcement du réseau.

ERDF en Franche Comté : Un acteur économique engagé

- 644 000 clients
- 54 millions d'euros d'investissement
- 736 salariés répartis sur 18 sites
- 110 000 interventions chez les clients
- 50 salariés prêts à intervenir 24h/24h et 7j/7 pour assurer les dépannages
- 40 entreprises prestataires engagées au côté d'ERDF (représentant près de 500 emplois)
- 1 700 km de végétation élaguée en 2012 pour protéger le réseau électrique

ERDF accompagne l'emploi et l'insertion en Franche-Comté

Jeunes, alternance, embauches: transmettre nos savoirs

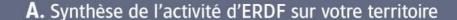
Le recrutement et l'intégration des jeunes est un challenge essentiel pour l'entreprise soucieuse de renouveler efficacement les compétences suite au flux naturel de départ en retraite. La transmission des savoirs entre juniors et seniors garantit le maintien du professionnalisme et de la sécurité de chacun dans une activité qui exige une grande maîtrise des risques.

En 2012, ERDF en Franche-Comté a recruté 52 personnes et a formé 24 jeunes en contrat par alternance.

ERDF soutient l'insertion des personnes en situation de handicap

ERDF en Franche-Comté soutient activement l'insertion des personnes en situation de handicap, notamment en sous-traitant certaines activités à des établissements du secteur protégé de Franche-Comté. Chaque année, des missions telles que la rénovation extérieure des postes de distribution publique, l'élagage de la végétation, l'impression et le traitement des courriers, ou encore la laverie sont confiées à ces entreprises locales.

Par ailleurs, 28 des 736 salariés d'ERDF en Franche-Comté sont en situation de handicap. Les dispositifs d'accueil adapté au poste de travail sont mis en place pour chacune et chacun de ces salariés.





Régies de quartiers et personnes en insertion mettent en valeur les ouvrages électriques

Les élus sont sensibles à l'intégration des ouvrages électriques dans l'environnement. La mise en valeur des postes de distribution publique est un moyen d'expression permettant à un quartier de s'identifier au travers d'une réalisation artistique tout en impliquant les populations

locales (associations de quartiers, entreprises d'insertion, etc...)

ERDF, élus et associations d'insertions ou régies de quartiers se sont donc unis pour mettre en valeur une douzaine de postes de distribution publique dans la région en 2012. Des réalisations hautes en couleurs qui permettent, outre la rénovation du bâti, l'Intégration d'une dizaine de postes de distribution publique dans leur environnement.





ERDF partenaire présent en Franche-Comté

On en parle dans la presse locale

ERDF a de nouveau été très présente en 2012 dans la presse locale et régionale. Une quarantaine d'articles ont valorisé les actions du distributeur sur les thèmes suivant :

- Les métiers et les missions du distributeur
- La valorisation des chantiers ERDF de renforcement, renouvellement et maintenance
- Les actions en faveur de l'environnement et l'intégration des ouvrages
- Les actions de recrutement du distributeur
- · La politique sociale et sociétale du distributeur
- Les partenariats

ERDF a également réalisé 2 publireportages dans la presse locale afin de mieux faire connaître ses missions, d'expliquer son rôle dans la « chaîne de l'électricité » et de valoriser ses activités et ses métiers.



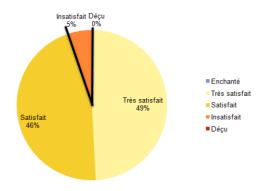
rcement réseau haute tension :

Le dialogue avec les collectivités locales et les autorités concédantes

Enquête de satisfaction collectivités locales 2012

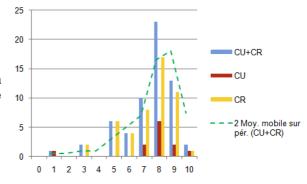
ERDF sollicite chaque année les maires pour connaître leur opinion sur la qualité des prestations d'ERDF et ainsi sonder leur satisfaction. C'est aussi pour le distributeur le moyen le plus adapté et efficace pour construire les actions porteuses de sens et de performance pour les élus.

En 2012, la satisfaction globale des élus à l'égard d'ERDF s'améliore significativement. La note spécifique concernant la relation avec ERDF progresse de 0.4 point.



Les élus sont « satisfaits ou très satisfaits » à prés de 95% soit une progression de 15 points par rapport à 2011.

Près de 80% des 65 communes ayant répondu à l'enquête ont attribué une note ≥ à 7 sur 10, soit une progression de 15% par rapport à 2011.



Les points de mécontentement concernent par ordre de priorité :

- Le manque d'échanges sur le terrain
- Le manque d'information notamment lors d'incident électrique.
- Le manque de réactivité

En 2013, ERDF va intensifier sa présence terrain auprès des élus, notamment grâce à l'élargissement de son équipe d'interlocuteurs privilégiés au service des communes.

Une dizaine de réunions d'information seront programmées afin de restituer l'activité et la performance du distributeur sur le département. Ces moments privilégiés permettront de poursuivre la démarche engagée par Michèle BELLON en 2012.

Enfin, un nouveau service de prévenance par SMS va être mis en place courant avril 2013, il permettra de tenir informés les élus lors des incidents électriques les plus importants susceptibles d'affecter la distribution d'électricité sur leur commune.

Interventions d'ERDF dans les communautés de communes :

Comme en 2011, ERDF a répondu favorablement aux invitations des Présidents de communautés de communes pour intervenir au sein de leur conseil communautaire sur des sujets tels que :

- Domaine régulé / domaine concurrentiel : Compréhension des acteurs du « marché » de l'électricité
- Les raccordements et leur mode de financement (loi SRU-UH)
- Dépannage Electricité : organisation d'ERDF et gestion des incidents électriques.



Poursuite d'une relation constructive et concertée

ERDF et le SIAGEP ont poursuivi en 2012 la tenue de réunions opérationnelles permettant :

- La présentation conjointe des programmes travaux et la recherche de coordinations techniques
- Le suivi de la relation contractuelle
- Le calage des procédures d'interfaces et de fonctionnement entre leurs services respectifs
- Le partage d'interprétations réglementaires et législatives
- D'échanger sur la production à envisager dans le cadre des conférences départementales loi NOME

ERDF et Vous : la lettre trimestrielle à destination des élus du Territoire de Belfort

ERDF et Vous est une lettre d'information publiée par ERDF à destination des élus et de leurs collaborateurs.

Les quatre numéros diffusés en 2012 ont permis :

- De mettre en valeur les activités du concessionnaire sur le département
- De rappeler les messages de sécurité lors de la réalisation de travaux à proximité des réseaux
- De restituer la venue de Michèle Bellon en Franche-Comté, et ses messages aux élus
- D'évoquer les actions de partenariat
- D'évoguer les manifestations et évènements vécus conjointement par les élus et ERDF
- De mettre en valeur l'implication sociale et sociétale d'ERDF



ERDF présent au premier salon des élus et des maires de Franche-Comté



La présence d'ERDF sur les territoires est l'un des piliers du projet de Michèle Bellon « 2015 Réussir Ensemble ».

La Délégation Territoriale d'ERDF, par la voix de son Directeur Territorial Emmanuel LADERRIERE, s'est engagée à accompagner les élus du département, en multipliant les points d'échanges avec ces derniers.

Outre les visites privilégiées en face à face, ERDF était présent aux réunions des communautés de communes lorsqu'elle y était sollicitée, et également lors du premier « Carrefour des élus et maires de Franche-Comté » qui s'est déroulé les 18 et 19 octobre au parc des expositions Micropolis de Besançon.

Les équipes territoriales d'ERDF y ont accueilli les élus de la Région et ont répondu à leurs questions notamment au sujet du compteur LINKY et de la transition énergétique.



ERDF partenaire de l'association départementale des maires de France

En 2012, **ERDF partenaire de l'AMF90** développe et entretien avec l'association des Maires du département une relation de proximité et d'écoute.

Présente dans les moments forts de la vie des élus du département, ERDF accompagne les collectivités locales en répondant aux sollicitations de cette association pour informer, participer à l'élaboration de l'annuaire des maires, lors de manifestations ou lors des assemblées générales.

Cette année, ERDF a répondu « présent » à l'invitation du Président de l'AMF90 à l'Assemblée générale de l'association.

Les élus de Franche-Comté en visite sur des sites « électriques » à l'invitation d'ERDF











« L'accueil téléphonique Collectivités Locales » d'ERDF, plébiscité par les élus :

Mis en place en 2010, l'accueil dédié aux élus Francs-Comtois jouit d'une belle reconnaissance. De plus en plus utilisé, l'accueil reçoit plus de 200 appels téléphoniques et 790 mails par mois.

Cet accueil vise à aider les élus par la prise en charge de leurs demandes spécifiques, mais également à faciliter leur accès et leurs démarches auprès des services clientèles et techniques du distributeur. La qualité du service rendu est généralement soulignée par les élus auprès de leur interlocuteur privilégié.

Les conseillères qui vous accueillent :

Pour rappel, numéro de

« L'accueil Collectivités Locales » :

03 81 83 80 20

(à réserver aux seuls élus)

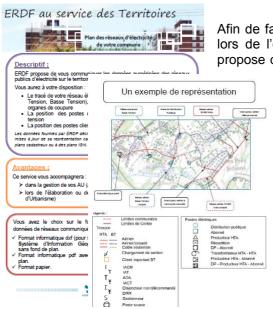






Peggy Meignier

Communication des données numérisées des réseaux



Afin de faciliter les démarches de gestion des Autorisations d'Urbanismes, lors de l'élaboration ou la modification de plan local d'urbanisme, ERDF propose de communiquer aux collectivités locales les données numérisées

des réseaux publics d'électricité sur le territoire des communes.

Ce service rémunéré permet à la collectivité locale de disposer des tracés des réseaux ainsi que des renseignements utiles à ses différents actes de gestion.

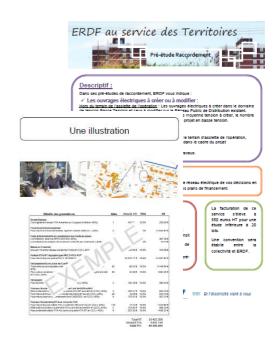
Afin d'expliquer le contenu de ce service et de donner une idée de la restitution graphique de celui-ci, ERDF a rédigé un support de communication à destination des élus.

La pré-étude raccordement

Pour permettre aux élus d'évaluer les conséquences sur le réseau électrique des décisions qu'ils prennent en matière d'urbanisme et d'appréhender en conséquence les financements induits pour la collectivité locale, ERDF propose la « pré-étude raccordement ».

Ce service rémunéré permet à la collectivité locale d'identifier les ouvrages électriques qu'il sera nécessaire de créer ou de modifier, d'avoir une estimation des coûts liés à l'opération et de disposer d'une estimation des délais de réalisation des travaux.

Afin d'expliquer le contenu de ce service et de donner une idée des documents produits à l'attention de la collectivité locale, ERDF a rédigé un support de communication à destination des élus.





La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

Sensibilisation des publics au risque électrique «Prudence sous les lignes »

Parce que les risques sont présents et que chaque année nous déplorons des accidents en Franche-Comté, ERDF redouble de communications et de partenariats pour sensibiliser tous les publics aux risques électriques : Elus, Entreprises et professionnels ainsi que le grand public.

En 2012, **les Maires des communes rurales** ont ainsi été sensibilisés dans le bulletin de l'AMR90.





Chaque entreprise de location a été sensibilisée par courrier, et des plaquettes « Prudences sous les lignes » ont été mises à disposition de leurs clients particuliers et entreprises.

ERDF et la fédération de pêche du Territoire de Belfort ont renouvelé leur partenariat en fin d'année 2012.

Ce partenariat prévoit notamment :

- la pose de panneaux d'information sur tout site de pêche à proximité de lignes électriques,
- une information de sensibilisation aux risques électriques auprès des pêcheurs assurée par ERDF à la demande de la fédération de pêche et centrée sur leur loisir,
- une formation aux premiers secours assurée par ERDF,
- l'insertion d'information de prévention sur le guide de la pêche,
- la fourniture de brochures de sensibilisation, sur la sécurité des pêcheurs à proximité des lignes électriques, que la Fédération de Pêche mettra à disposition de ses adhérents.





Partenariat ERDF/MSA, pour la sécurité des agriculteurs





Partenariat ERDF-MSA

Sensibilisation aux risques électriques

La Mutualité Sociale Agricole a pour mission d'assurer la protection sociale des salariés et non salariés du monde agricole. ERIF est garante du bon fondisonnement et de la sérieté du réseau de distribution publique d'électrisé!. Oss deu not décêde de vasailler ensentée pour informer et sersibiliser les penonnes aux régles à respecter à proximité des lignes et équipements électriques.

Initié en février 2011, ce partenariat entre EFCF et la MSA a déjà connu plusieurs temps forts :

- ✓ Participation à la foire comtoise de Besançon en mai 2011 avec une animation à destinal des plus jeunes sur les risques électriques.
- Coanimation d'une session de sensibilisation des risques électriques à la Maison Familiale de Montibozon en Haute-Saône auprès d'une quarantaine d'élève Bao Pro en janvier 2012.
- Cli et 5 mars 2012, une journée déshanges sur les Tieques Électriques spécifiques au monde agricole* entre Patible Ormaux, Ingénieur Prévention Sécardi ÉDIC et les 5 Conseilles Prévention de la MGA, Johanna Parmeter, Anne-Chardite Renaud, Christian Doubley, Danid Noël et Jaan-François Polost, Cette journée s'est terminée par une visite commentée du poste électrique haute tension des Préside-Vaux (alimentant le centre-ville un pour le commentée du poste électrique haute tension des Préside-Vaux (alimentant le centre-ville pur le cette de la poste électrique haute tension des Préside-Vaux (alimentant le centre-ville pur le centre ville p



Dans le cadre de son partenariat avec la Mutuelle Sociale Agricole (MSA), ERDF a renouvelé les messages de prudence auprès des agriculteurs sur le site internet de la MSA.

Ces derniers par l'utilisation d'engins de grande hauteur à proximité des ouvrages de moyenne tension sont particulièrement exposés au risque électrique.

Le message de prudence « Fil à terre = Danger » a également été rappelé lors de la participation d'ERDF au Carrefour des Maires de Franche-Comté.

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	Conce	ession
réseaux HTA et BT (en %)	2011	2012
En agglomération	94 %	91 %
Hors agglomération	90 %	100 %
En zone classée	100 %	100 %
Total	93 %	92 %



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

Pour l'année 2012, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 130 k€.

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

Commune	Travaux	Versements ERDF (en k€)
DELLE	Faubourg de Montbéliard	29
VALDOIE	Rue de Turenne	20
TREVENANS	Grand'rue RD437	25
ROPPE	Rue du Stade	39
MOVAL	Rue des Soies	17

La LPO et ERDF créent le premier Comité Régional Avifaune

La Ligue de Protection des Oiseaux et ERDF ont signé un partenariat régional le 14 Octobre 2012 à Port-sur-Saône.



Déclinaison d'une convention nationale signée par la Présidente d'ERDF, Michèle Bellon et le Président de la LPO, Alain Bougrain-Dubourg, ce partenariat permettra d'améliorer la préservation de l'avifaune, notamment en cartographiant les zones à risques d'électrocution ou de collision avec le réseau.

ERDF sécurise les ouvrages électriques pouvant présenter un risque pour les oiseaux, notamment en équipant les supports d'effaroucheurs, de nichoirs d'éloignement, ou de tiges verticales

anti-électrocutions.

Malgré ces équipements, lorsque certains oiseaux parviennent à s'installer sur un support, ERDF, en lien avec les pouvoirs publics et la LPO, est amené à déplacer le nid sur une plateforme appropriée, installée à proximité par ERDF.



A.4 Les éléments financiers de la concession

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.

Des explications méthodologiques vous sont présentées dans la partie C.3.

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

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. Les explications méthodologiques sur le calcul des charges, produits et contribution à l'équilibre figurent également au paragraphe C.3.2.

Produits (en k€)	Concession		
- Todaits (en ke)	2011	2012	
Total des produits	28 642	31 312	
Dont :			
Recettes d'acheminement	22 253	24 460	
Autres recettes	2 499	2 842	
Autres produits divers	3 890	4 010	

Charges (en k€)	Concession		
Charges (en ke)	2011	2012	
Total des charges	28 972	30 386	
Dont :			
Achats et charges d'exploitation	20 077	21 551	
Contribution au CAS FACE et redevance de concession	1 740	1 567	
Dotations nettes d'exploitation	5 487	5 738	
Autres charges diverses	1 669	1 530	

Contribution à l'équilibre	Concession		
Contribution a requilibre	2011	2012	
Montant (en k€)	-2 014	-1 846	
Total des produits total des charges	Conce	ession	
Total des produits – total des charges	2011	2012	
Montant (v compris contribution à l'équilibre) (en k€)	1 684	2 772	

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.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 2012

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA/BT	62 458	37 940	93 342
Postes HTA/BT et transformateurs	13 932	6 364	20 616
Branchements et comptages	37 627	22 621	48 990
Autres biens	1 497	797	1 737
Total	115 515	67 722	164 685

Voir en partie C.4.1 les définitions des différentes valeurs ci-dessus.

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, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie a été lancé en 2011. Les études ont porté en 2011, sur les canalisations aériennes en basse tension et en 2012, sur les transformateurs HTA-BT.

Elles ont conduit à ré estimer en 2011 les durées de vie des canalisations basse tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans (voir le CRAC au titre de l'exercice 2011) et en 2012 celle des transformateurs HTA-BT, portées de 30 ans à 40 ans.

Ces modifications s'analysent comme des changements d'estimation pris en compte de manière prospective.

S'agissant des transformateurs HTA-BT, elles se traduisent par une reprise mécanique de provision pour renouvellement au 1^{er} janvier 2012 pour les ouvrages qui sont en réalité renouvelables après le terme du contrat de concession, ainsi que par une moindre dotation annuelle aux amortissements et à la provision pour renouvellement par rapport à 2011.

Ces études se poursuivront en 2013, notamment sur les canalisations souterraines en basse tension.



La variation des actifs concédés au cours de l'année 2012

Actifs concédés (en k€)	Valeurs brutes au 01/01/2012 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes nets (Concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2012
Canalisations HTA/BT	59 898	2 828	181	448	62 458
Postes HTA/BT et transformateurs	13 662	230	92	52	13 932
Branchements et comptages (1)	36 448	1 194	443	458	37 627
Autres biens	1 405	134	14	55	1 497
Total	111 413	4 385	730	1 013	115 515

Voir en partie C.4.2 les définitions des différentes valeurs ci-dessus.

(1) 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 (comptage : 34 millions, branchements : 20 millions) ;
- la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs.

Des travaux ont cependant été engagés pour améliorer la localisation des ouvrages et les coûts associés au périmètre des concessions. En 2012, une amélioration significative concerne l'affectation plus précise des coûts liés aux branchements à la maille de chaque concession.

Dans le cadre des lois SRU-UH, les outils de facturation des raccordements ont été développés et permettent dorénavant de mieux localiser ces chantiers. Ces outils peuvent maintenant être utilisés pour affecter plus précisément les dépenses annuelles de construction des branchements, et ainsi, mieux refléter la dynamique de raccordement de chaque concession. Grâce à ces évolutions informatiques, les dépenses relatives à la construction des branchements sont désormais affectées directement à la concession pour les raccordements avec extension de réseau et au prorata des factures de raccordement pour les raccordements sans extension de réseau.

Jusqu'en 2011, les dépenses annuelles de construction étaient affectées par concession sur la base du stock de branchements, ce qui reflétait plus l'historique de la concession que le flux actuel de travaux sur la concession. Ce changement est appliqué à compter des flux de l'année 2012.

Synthèse des passifs du patrimoine concédé

Les passifs des concessions sont représentatifs des droits et obligations contractuels du cahier des charges. Ils sont de nature différente selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants (droits en nature) ou les droits sur les ouvrages futurs (droits en espèces).

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	Concession		
	2011	2 012	
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941X et 22945x)	65 785	67 722	
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	36 255	37 336	



Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

- La contre-valeur des biens qui 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): cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'ERDF, diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant qui sont affectés en droits du concédant lors des renouvellements et de ce fait, considérés comme des financements du concédant.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	Conce	ession
Diolis sui les ouvrages ruturs (en ke)	2011	2012
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	18 554	19 663

Les droits sur les ouvrages à renouveler correspondent à l'amortissement du financement du concédant sur 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.

Montant des droits du concédant (en k€)	Concession		
Montant des dions du concedant (en ke)	2011	2012	
Somme des comptes 22941x, 22945X, 229541 et 22955x	48 084	50 049	

Les droits du concédant correspondent aux enregistrements comptables dans les comptes #229. Ils sont spécifiques à l'existence de passifs du patrimoine concédé.

Provision pour renouvellement (en k€)	Concession	
1 Tovision pour renouvement (en ke)	Pro-forma 2011 ³	2012
Provision	26 005	24 839

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement (cf. définition infra, partie C.4.1). 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 2011 et 2012 intègre la reprise de provision sur les transformateurs HTA-BT relative aux ouvrages qui sont en fait renouvelables après le terme du contrat du fait de la ré-estimation de leur durée de vie de 30 ans à 40 ans, pour un montant de 161 k€. 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.

³ Pour rappel, en 2011, les modalités de calcul de la dotation à la provision pour renouvellement ont été affinées pour tenir compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat de concession en-cours. La valeur proforma 2011 intègre l'impact de ces nouvelles modalités qui n'avait pu être intégré dans la valeur de provision publiée dans le CRAC 2011 en partie A.4.2. S'agissant de nouvelles modalités de calcul, elles ont également été mises en œuvre en 2012.





B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	43
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente	
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012	
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu bleu	
B.1.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 ^{er} juillet 2012	47
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	48
B.3 La relation clientèle	49
B.3.1 La proximité avec les clients	49
B.3.2 La qualité des relations et des services	51
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	53
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	57
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	58
B.4.2 Une organisation adaptée	
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant	61
B 4 4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat	61



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 (Commission de Régulation de l'Énergie) qui fixera les tarifs réglementés et non plus les ministres de l'Énergie et de l'Écologie.

Les tarifs jaune et vert sont maintenus jusqu'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 ⁴	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
1 1) 5. 2045	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	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
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

43

⁴ PS : Puissance souscrite



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 ;
- 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'État.

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 (AODE) peuvent désormais percevoir les taxes en lieu et place des communes de moins de 2 000 habitants. Cette disposition a été effective au 1er 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.impots.gouv.fr.



B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012

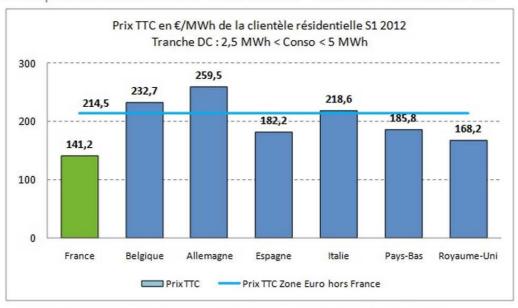
Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté de 2 % HT pour tous les consommateurs au 23 juillet 2012. Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1^{er} août 2012 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE, tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire de réseau RTE).

Celle-ci se traduit par une évolution moyenne de :

- 0,9 euro TTC (soit 1,7 % TTC) par mois pour un client particulier au tarif Bleu,
- 1,6 euro HTVA (soit 1,7 % HTVA) par mois pour un client professionnel au tarif Bleu,
- 1,7 % HTVA pour un client au tarif Jaune (entreprise ou collectivité),
- 1,7 % HTVA pour un client au tarif Vert (entreprise ou collectivité).

Cette évolution est à distinguer de l'évolution au 1^{er} juillet 2012 de la Contribution aux Charges de Service Public de l'Électricité (CSPE), qui est une contribution payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur. Cette taxe a évolué (conformément à une décision des pouvoirs publics de juillet 2011) au 1^{er} juillet 2012 de 1,5 € HT/MWh. La CSPE est ainsi passée de 9 € HT/MWh à 10,5 € HT/MWh. La CSPE finance les charges du service public de l'électricité (financement des énergies renouvelables, de la péréquation tarifaire, du tarif social de l'électricité).

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel consommant 4.8 MWh par an estimée à partir de la publication de prix Eurostat S1 2012 : 141.2 €/MWh * 4.8 MWh = 678 € TTC / an.

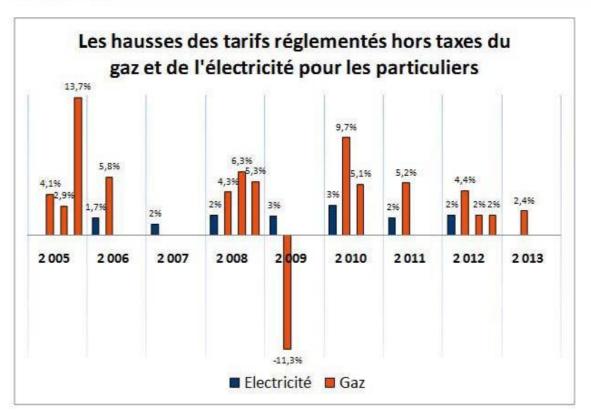


Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2012 disponibles le 08 janvier 2013. Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

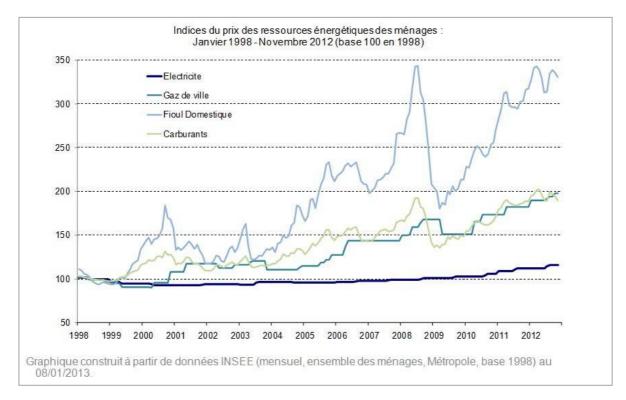
En moyenne, les ménages des autres pays européens paient leur électricité en moyenne 50 % plus cher TTC qu'en France (données Eurostat, clients particuliers) : le bénéfice pour les consommateurs est donc conservé par l'évolution tarifaire de 2012.

De plus, EDF accompagne ses clients particuliers, professionnels, entreprises et collectivités publiques, dans la maîtrise de leur facture d'électricité, avec ses services de gestion de leur facture et d'efficacité énergétique.





Les hausses HT sont les hausses officielles publiées (sources Journal officiel et CRE).



Le consommateur d'électricité français, avantagé sur le plan européen, bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions des autres énergies en France.



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

Il n'y a pas eu de modification des conditions générales de vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » pour les clients résidentiels au cours de l'année 2012.

Concernant la modification des CGV de l'offre « Tarif Bleu » pour les clients non - résidentiels, une réunion de concertation s'est tenue le 27 février 2012 entre EDF la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). Les modifications procèdent essentiellement d'une mise en conformité avec la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant sur une nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi « NOME » (retranscription des dispositions de la section 12 du Code de la Consommation qui s'appliquent aux clients professionnels). A cela s'ajoute un alignement sur les CGV « Tarif Bleu » pour les clients résidentiels. Les nouvelles CGV « Tarif Bleu » pour les clients non-résidentiels sont entrées en vigueur au 1er janvier 2013.

B.1.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1^{er} juillet 2012

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) est une taxe collectée directement par les fournisseurs auprès de tous les consommateurs d'électricité. Elle a vocation à financer principalement l'essor des énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien...), ainsi que la péréquation tarifaire (c'est-à-dire l'égalité de prix partout en France) et les tarifs sociaux de l'énergie. La CSPE permet ainsi de compenser certaines charges de service public assumées par EDF:

- les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain,
- 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,
- les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement),
- le budget du Médiateur National de l'Énergie (MNE).

La CSPE a évolué le 1^{er} juillet 2012 et passe de 9 € / MWh à 10,5 € / MWh, conformément à la décision des pouvoirs publics de juillet 2011 (Loi de Finances Rectificative pour 2011).

L'évolution de la CSPE représente 1,5 € HT / MWh pour l'ensemble des consommateurs d'électricité, ce qui correspond, pour les clients résidentiels au Tarif Réglementé de Vente, à une hausse en moyenne de 1,3 % de la facture TTC, soit 9 € TTC par an.



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

Erratum: Le montant des recettes 2011 du tarif bleu particuliers fourni dans le CRAC 2011 était erroné. Dès que nous avons constaté cette erreur, les données ont été immédiatement rectifiées. Le montant des recettes 2011 fournies dans les tableaux ci-dessous prennent en compte cette correction.

Il est à noter que cette erreur n'a aucune conséquence financière pour les collectivités locales

Les données recettes présentées dans les tableaux ci-dessous sont hors taxes. Elles ne comprennent donc pas quatre taxes suivantes : CTA, CSPE, TCFE, TVA.

Total tarifs réglementés			
Total tariis regionicines	2011	2012	Variation
Nombre de clients	68 651	68 381	-0,4%
Énergie vendue en kWh	607 894 918	600 150 313	-1,3%
Recettes en € HT	53 796 311	51 507 205	-4,3%

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

- Le tarif bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA,
- Le tarif jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA
- Le tarif vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

Tank blan			
Tarif bleu	2011	2012	Variation
Nombre de clients	67 823	67 562	-0,4%
Énergie vendue en kWh	359 940 059	350 051 703	-2,7%
Recettes en € HT	33 350 540	32 141 740	-3,6%

Tarif jaune			
ram jaune	2011	2012	Variation
Nombre de clients	612	613	0,2%
Énergie vendue en kWh	69 909 116	73 070 130	4,5%
Recettes en € HT	6 838 217	6 531 559	-4,5%

Tarif vert			
iaiii veit	2011	2012	Variation
Nombre de clients	216	206	-4,6%
Énergie vendue en kWh	178 045 742	177 028 480	-0,6%
Recettes en € HT	13 607 554	12 833 906	-5,7%



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.

- Les canaux automatisés offrent un accès disponible 24h/24 7j/7. Ils permettent aux clients de :
 - Accéder à l'ensemble des informations/explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
 - 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).

Les nouveautés 2012 :

- Sur le site particuliers.edf.com, la FAQ (foire aux questions) a été totalement refondue pour mieux répondre aux attentes de nos clients en termes d'ergonomie et de mise en avant des sujets clés. Le rubricage du site a également été revu pour gagner en compréhension et en lisibilité.
- L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Androïd, permet désormais aux clients de se connecter à leur espace Client depuis leur smartphone. Ils peuvent consulter le montant de leur facture, l'évolution de leur consommation, les caractéristiques de leur contrat. En 2013, ils pourront également utiliser cette application pour payer leur facture, modifier leur RIB ou transmettre leur relevé de consommation.
- 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 de 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 121 boutiques, complétés 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 dédiée à la solidarité permettant 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 **121 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.

Dans le département du Territoire de Belfort, les clients peuvent rencontrer leur conseiller EDF dans la boutique de Belfort.

Par ses engagements dans le développement des structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs :

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 177 points d'accueil de médiation et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis Cité. EDF assure la présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

EDF est signataire avec l'État, ainsi que 8 autres opérateurs, dans le cadre du protocole CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement du Territoire), d'un accord « + de Services au Public », accord partenarial visant à accroître l'offre et la mutualisation de services en zone rurale. Les 22 contrats départementaux, dont 21 en métropole, sont tous signés depuis janvier 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, doit s'achever le 31 décembre 2013 et vise à favoriser la mutualisation d'une offre de services dans les territoires peu denses de ces départements.

Pour la Région EST, les départements retenus pour l'expérimentation sont le Doubs, la Marne, la Meuse et le Bas Rhin.

Par un réseau de Points Services à la Poste et en mairie :

Les services d'EDF sont présents dans 419 Points Services, principalement des bureaux de Poste (382) ou des locaux de collectivités territoriales (37). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite, via un téléphone mis à disposition, avec un conseiller EDF.

Les clients d'EDF peuvent payer gratuitement leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste, grâce à la convention CASH COMPTE signée entre LA POSTE et EDF.

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, le conseil 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 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. 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, la réponse est immédiate,
- dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être obtenus 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 maximum.

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 265 000 réclamations écrites enregistrées en 2012 sur les marchés particuliers et professionnels, seuls 21 800 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 2012, en particulier :

- la mise en œuvre d'un accès téléphonique direct à une équipe spécifiquement formée pour les clients particuliers ayant une réclamation (Service Vocal Interactif réclamations),
- le développement d'une offre de formation ciblée à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers,
- la généralisation 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,
- Le lancement d'un engagement : « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamations » dans le cadre de la politique d'engagement « EDF et MOI » pour les clients Particuliers.

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

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 facturées aux tarifs jaune et vert).

Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Chaque année, la Direction de Marché Entreprises et Professionnels ainsi que la Direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF font réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact. En 2012, ce sont ainsi près de 113 948 clients particuliers et 8005 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone soit 13 550 clients particuliers et 789 clients professionnels sur la région EST.

Afin de permettre une meilleure exploitation de ces enquêtes, notamment sur la clientèle des particuliers, EDF a par ailleurs fait évoluer son dispositif en augmentant significativement le nombre de clients interviewés et en cherchant à réaliser l'interview au plus près du contact.

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

Par ailleurs, le traitement de la relation clients (front et back office) est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction de Marché Entreprises & Professionnels et de la Direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF. Ce traitement sans différenciation géographique rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

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

Les clients particuliers et professionnels

En 2012, le niveau de satisfaction est en hausse pour les clients particuliers comme pour les clients professionnels et ce malgré un contexte externe toujours difficile en lien avec la crise économique.

Afin d'améliorer la satisfaction de ses clients, EDF a développé de nouvelles actions en 2012 :

- Développement de fonctionnalités « multi-canal » afin de permettre en particulier au client qui le souhaite de réaliser plus d'actes de gestion de son contrat directement par internet
- Adaptation de la démarche commerciale aux différents types de clients en développant notamment la posture relationnelle
- Développement de la qualité de la réponse via des solutions d'enregistrement des communications téléphoniques, l'enrichissement des parcours de formation et la mise en place d'un soutien « temps réel » pour favoriser une réponse immédiate pour le client en cas de demande complexe
- Mise en place de confirmations d'actes en mode multi-canal afin de donner de la visibilité au client sur l'état de sa demande



Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV		
ia fourniture aux 1 KV	2011	2012
EDF Est	87,5%	89,1%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels		
concernant la fourniture aux TRV	2011	2012
EDF Est	88,2%	88,8%

Les clients collectivités territoriales

L'enquête de satisfaction des collectivités territoriales est réalisée par un institut de sondage et administrée par téléphone. En 2012, 1 308 collectivités locales ont été interviewées au niveau national. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.

L'indicateur de satisfaction est calculé sur la base du pourcentage de clients de type collectivités locales qui donnent une de note de satisfaction globale supérieure ou égale à 6/10 à EDF.

L'enquête concerne les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois sur les sujets suivants :

- le suivi du client,
- les informations et les conseils donnés,
- la facturation,
- le traitement des réclamations
- et la satisfaction globale.

En 2012, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités reste à un niveau élevé avec 85 % de clients satisfaits.

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

Satisfaction des clients collectivités locales		
aux TRV	2011	2012
National	82,0%	85,0%

Au cours de l'année 2012, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service aux clients collectivités locales :

- 142 000 e-mails et 41 000 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2012 pour informer les collectivités locales sur la présentation de la nouvelle facture, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes.
- pour rendre la recherche plus intuitive sur www.edfcollectivites.fr, EDF a remodelé son espace visiteur. En 2012 plus de 480 000 visites ont été comptabilisées (+20% par rapport à 2011) L'année 2012 a été mise sous le signe de l'innovation : animation ville 3D, application téléphone mobile, mise à disposition d'outils interactifs (autoévaluation énergétique pour les petites communes, calculette de simulation tarifaire, kit pédagogique de développement durable à destination des écoles). L'accès personnalisé permet de réaliser des demandes de gestion courante, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicatas de facture ou de bénéficier de factures électroniques. Ces évolutions permettent notamment de satisfaire 90% des utilisateurs du site.
- plus de 100 000 clients reçoivent mensuellement la newsletter électronique Commun'idée, soit 1 325 459 envois en 2012 : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages. Elle est très bien perçue et on constate une augmentation de plus de 20 % de ses lecteurs.



Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2013 les actions suivantes :

- continuer et enrichir les rencontres d'informations des collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité, et sur les évolutions du marché de l'énergie,
- accroître la disponibilité, la compétence et la proximité de l'interlocuteur EDF
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie,
- améliorer le traitement des réclamations et particulièrement de nature technique émise par les collectivités.
- offrir la possibilité à nos interlocuteurs des collectivités de suivre le traitement de leurs demandes en cours par le biais d'e-mails ou sur leur téléphone portable.

Les clients entreprises

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des entreprises : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les grands comptes.

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

En 2012, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF est de 77 % sur le plan national, dans un contexte réglementaire (loi Nome) et énergétique en mutation profonde.

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

Satisfaction des clients entreprises our TDV		
Satisfaction des clients entreprises aux TRV	2011	2012
National	74,2 %	77,0 %

Au cours de l'année 2012, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprise sur le territoire de la concession :

- La communication et l'information par courrier et par e-mail ce sont intensifiées en 2012 : 140 497 courriers et 226 167 e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes, ainsi que la présentation de la nouvelle facture.
- Les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises.
- Les évolutions de l'espace visiteur ont permis l'accroissement du trafic : 1,2 million de visites sur le site www.edfentreprises.fr ont été enregistrées en 2012, soit une nette progression par rapport à 2011.
- En outre, 260 000 clients reçoivent la newsletter électronique Energie-news envoyée tous les deux mois. Preuve de son succès, elle a été diffusée à 1,3 millions d'exemplaires.



Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2012 les actions suivantes :

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

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites			
Necialitations contes	2011	2012	Variation
EDF Est	18 429	23 974	30,1%

A noter, sur un volume de 265 000 réclamations écrites enregistrées en 2012 sur les marchés particuliers et professionnels, seuls 21 800 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers

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			
Consens tarnanes	2011	2012	Variation
Concession	8 308	8 530	2,7%

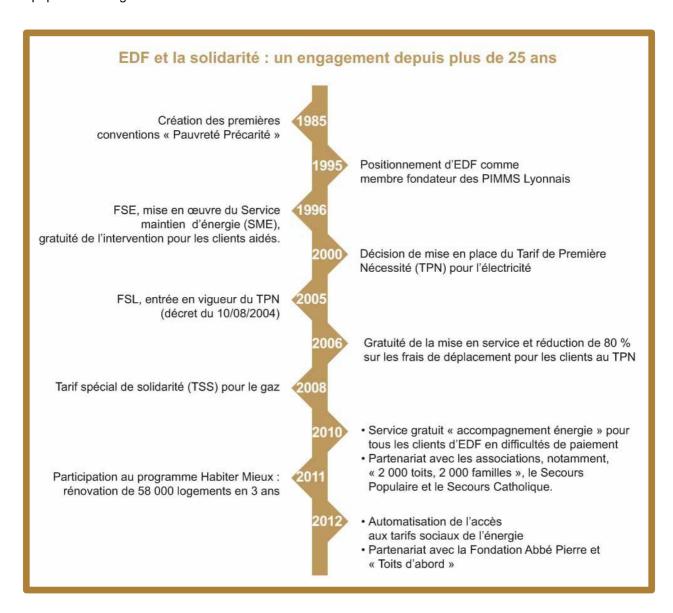


B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

La politique d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour objectif d'accompagner de manière personnalisée les clients en difficulté.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics, elle comprend trois volets :

- L'aide au paiement 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.





B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

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'éau, 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.

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département du Territoire de Belfort est de 47 000 €. 405 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

Participation EDF au FSL			
rantcipation EDI ad l'OE	2011	2012	Variation
Département	47 910	47 000	-1,9%

EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. L'entreprise participe à hauteur de 23 millions d'euros et conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement.

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

EDF promeut activement le Tarif Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de la facture qui varie en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers KWh consommés et sur le coût de l'abonnement. La réduction moyenne est d'environ 20% du montant de la facture.

EDF a travaillé aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN pour les ayants droit sauf désaccord du client.

Jusqu'à présent, pour qu'un ménage soit éligible au TPN, son niveau de revenu devait ouvrir droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC). Depuis décembre 2012, le niveau de revenu doit être celui qui ouvre droit à l'aide pour une complémentaire santé (ACS), soit un plafond de ressources supérieur de 35 % au précédent. Le plafond d'éligibilité au TSS évolue de la même manière.

Bénéficiaires du TPN			
Deficiones du 11 14	2011	2012	Variation
Concession	1 785	3 240	81,5%



Le service « accompagnement énergie »

Le service « accompagnement énergie », lancé par EDF en 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet notamment :

- d'étudier des solutions immédiates pour régler l'incident de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
- de prévenir un nouvel incident (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 une demande d'aide auprès des travailleurs sociaux.

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

Près de 324 000 services « accompagnement énergie » ont été dispensés gratuitement en 2012 sur l'ensemble du territoire.

Services « accompagnement			
énergie »	2011	2012	Variation
National	208 110	324 000	+56%

Chiffres clés de la solidarité en 2012 :

Contribution d'EDF au FSL:

Région EST : 2,2M€National : 23 M€

Nombre de familles aidées par le FSL :

Région EST : 16 442 famillesNational : 190 000 familles

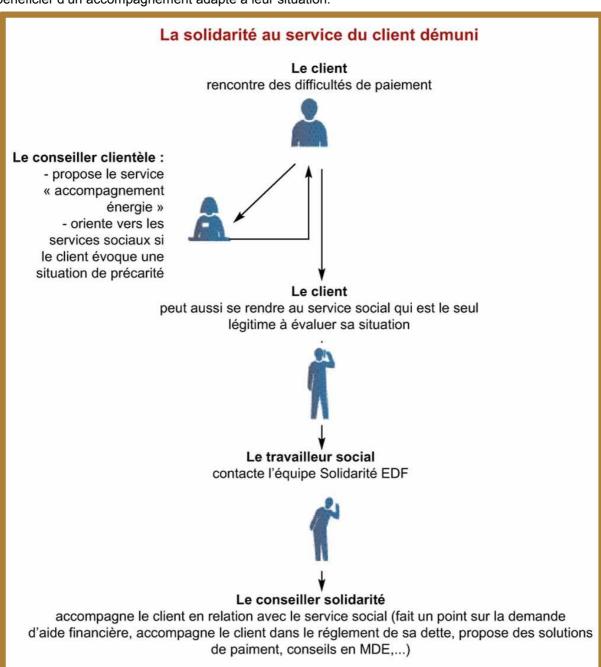
Bénéficiaires du TPN:

Région EST : 103 925National : 1 100 000



B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses 5 500 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.





B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant

- EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a développé un large réseau de partenariats qui garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation (PIMMS, PSP...) permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue...). EDF est impliquée dans 177 points d'accueil sur le territoire.
- EDF a renouvelé son partenariat en 2012 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. Ce partenariat 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

- 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. L'objectif est également de 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,...) tout 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 **2 025 logements** performants économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord! » pour la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux destinées à des personnes en grande difficulté.
- 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 dont les propriétaires occupants sont en situation de précarité énergétique. En 2012, 12 700 logements ont été engagés dans une rénovation thermique.
- 2012 a été l'année de mise en place du dispositif opérationnel du programme « Habiter mieux » visant la rénovation de logements habités par des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique.
 70 correspondants solidarité coordonnent ainsi l'action d'EDF sur le territoire.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



C.1 Le réseau et la qualité de desserte	64
C.1 Le réseau et la qualité de desserte	64
C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012	65
C.1.3 Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	
C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession	
C.2 Les clients	71
C.2.1 Panorama des clients de la concession	71
C.2.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	
C.2.3 La qualité des relations et des services	
C.2.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	75
C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	76
C.3.1 Présentation et modalités de calcul	
C.3.2 Calcul des éléments financiers	78
C.4 Les données patrimoniales	81
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée	
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée	82
C.5 Les flux financiers de la concession	83
C.5.1 La redevance de concession	
C.5.2 La participation au titre de l'article 8	



C.1 Le réseau et la qualité de desserte

C.1.1 Situation globale du réseau au 31/12/2012

Le réseau électrique HTA

Décesu UTA (m. m)		Concession		
Réseau HTA (en m)	2011	2012	Variation	
Réseau souterrain	440 219	460 239	4,5%	
Réseau torsadé	3 398	3 398	0,0%	
Réseau aérien nu	370 731	353 832	-4,6%	
Réseau total aérien	374 129	357 230	-4,5%	
Total réseau HTA	814 348	817 470	0,4%	
Taux d'enfouissement HTA	54,1%	56,3%		

Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	BT Concession		
	2011 2012 Variation		Variation
Nombre de postes	1 043	1 059	1,5%

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	Concession		
(en lib)	2011 201		Variation
Postes type rural	349	359	2,9%
Postes type urbain	694	700	0,9%
Dont postes sur poteau	180	172	-4,4%
Dont postes cabines hautes	100	98	-2,0%
Dont postes cabines basses	151	150	-0,7%
Dont autres postes	612	639	4,4%

Nota: La classification « rural » ou « urbain » du poste est fonction du régime rural ou urbain (au sens du CAS FACE) de la commune sur le territoire de laquelle il est situé. Par ailleurs, le sous total "dont autres postes" comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble.

Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)		Concession		
Neseau DT (entil)	2011	2012	Variation	
Réseau souterrain	522 932	537 221	2,7%	
Réseau torsadé	451 138	450 022	-0,2%	
Réseau aérien nu	119 796	117 509	-1,9%	
Dont fils nus de faibles sections	15 488	14 787	-4,5%	
Réseau total aérien	570 934	567 531	-0,6%	
Total réseau BT	1 093 866	1 104 752	1,0%	
Taux d'enfouissement BT	47,8%	48,6%		

Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	Cor	ncession
	2011	2012
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs	44	45
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	4	5



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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		Concession	
km ou en nb de postes)	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	145	181	176
> 10 ans et ≤ 20 ans	167	181	172
> 20 ans et ≤ 30 ans	158	176	238
> 30 ans et ≤ 40 ans	180	22	221
> 40 ans	167	544	252

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.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012

En 2012, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession		
Cananations III A miscs on service (emm)	2011	2012	
Souterrain	9 049	16 167	
Torsadé	0	0	
Aérien nu	10	1	
Total	9 059	16 168	
Dont pour information			
Extention	4 594	4 641	
Renouvellement ⁶	1 838	9 481	
Renforcement	2 627	2 046	

Concession		
2011	2012	
9 703	18 028	
2 144	6 374	
0	0	
11 847	24 402	
8 081	13 039	
3 736	8 900	
30	2 463	
	2011 9 703 2 144 0 11 847 8 081 3 736	

Branchements et dérivations réalisés

 Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)
 Concession

 Neufs
 2011
 2012

 Neufs
 1 408
 1 592

 Modifiés
 469
 152

 Supprimés
 510
 529

⁶ L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.



C.1.3 Les 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)		
2011 2012		Variation		
Critère B HIX Concession	75	74	-1,0%	

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	Concession		
	2011	2012	
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	9	7	
Dont réseau aérien	2	3	
Dont réseau souterrain	3	2	
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	5	8	
Dont réseau aérien	1	1	
Dont réseau souterrain	2	2	
Nombre de coupures sur incident réseau			
Longues (> à 3 min.)	130	147	
Brèves (de 1s à 3 min.)	138	142	



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux		Concession	
	2011	2012	
Nombre de coupures pour travaux	122	43	
Nombre sur réseau BT	85	12	
Nombre sur réseau HTA	37	31	
Temps moyen	17	5	

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	Concession	
riequence des coupures	2011	2012
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1	1
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	2	3

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
Nombre de Clients B i	2011	2012
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	0	218
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	0
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1	0
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	10 158	11 019
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	6 291	7 583
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	1 116	523

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. Sauf mention explicite dans le libellé de l'indicateur, les informations communiquées portent sur le nombre de clients BT affectés par une ou plusieurs interruptions de fourniture, quelle que soit la nature (incident ou travaux) de la coupure et son origine (notamment : en amont du réseau concédé, réseau HTA, réseau BT).

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.

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	
Departs en contrainte de tension (en %)	2011	2012
Taux de départs BT > 10 %	0,8%	0,4%
Taux de départs HTA > 5 %	6,7%	6,7%



C.1.4 Les travaux d'ERDF sur la concession

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par ERDF en 2012.

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Détail des actions principales en matière de travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs.

Commune	Libellé de l'affaire	Montant 2012 <i>(en k€)</i>
ANDELNANS	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	38
ARGIESANS	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	44
BEAUCOURT	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	27
DELEGRI	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	141
BELFORT	Racc clients HTA	197
BESSONCOURT	Racc clients BT >= 120kVA	78
BESSONCOURT	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	20
BORON	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	43
CHATENOIS LES FORCES	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	25
CHATENOIS-LES-FORGES	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	22
00110051150	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	57
COURCELLES	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	26
CUNELIERES	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	42
DELLE	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	63
DORANS	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	74
ESSERT	Racc clients BT >= 120kVA	34
FAVEROIS	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	49
FOUSSEMAGNE	Racc BT =< 36 kVA avec Branch. seuls (col/groupé)	21
JONCHEREY	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	23
LARIVIERE	Racc clientBT =< 36kVA avec extension(site indiv.)	40
MENONCOLIDE	Racc clients BT > 36 kVA et <120kVA	26
MENONCOURT	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	23
	Racc clients BT >= 120kVA	21
OFFEMONT	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	39
	Racc des ZAC et Secteurs d'Aménagements	30
PHAFFANS	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	66
ROUGEMONT-LE-CHATEAU	Racc clients BT >= 120kVA	25
SAINT-DIZIER-L'EVEQUE	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	22
SERMAMAGNY	Racc clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	69
VALDOIE	Racc clients BT >= 120kVA	34
VEZELOIS	Racc clientBT =< 36kVA avec extension (site indiv.)	23



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	Montant 2012 <i>(en k€)</i>
	Continuité d'alimentation réseau	48
BELFORT	Remplacement pour obsolescence réseau BT sout	589
	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	376
CHATENOIS-LES-FORGES	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	100
	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	58
CHEVREMONT	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	62
DELLE	Levée de contraintes réseau HTA	83
ETUEFFONT	Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF	56
EVETTE-SALBERT	Continuité d'alimentation réseau	23
FAVEROIS	Continuité d'alimentation réseau	26
MEROUX	Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF	23
MORVILLARS	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	24
PETIT-CROIX	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	75
ROUGEMONT-LE-CHATEAU	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	61

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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).

Commune	Libellé de l'affaire	Montant 2012 (en k€)
BEAUCOURT	Déplacement BT	2
	Déplacement BT Rue fraternité	0,6
BELFORT	Déplacement BT Sous aligne. arbres WILSON	16
	Déplacement HTA Rue du PONT NEUF (OPTYMO)	9
	Déplacement HTA Rue WILSON (OPTYMO)	8
	Déplacement POSTE GARE Avenue WILSON	10
	Déplacement POSTE ZOE - Rue d'Athènes	3
	Modification d'ouvrage	1
	Modification d'ouvrage	32
BOUROGNE	Déplacement HTA RN1019	15
CRAVANCHE	Déplacement HTA	0,6
DORANS	Déplacement HTA Rue du TILLEUL	49
DORANS	Déplacement HTA ZA Groseilliers	22
ESSERT	Dépollution de l'autotransfo	7
GIROMAGNY	Déplacement d'ouvrage	5
GRANDVILLARS	Déplacement HTA Site des Forges	0,8
MEROUX	Déplacement HTA Rue de Vézelois	7
OFFEMONT	Déplacement BT Rue de l'Etang	0,8
	Déplacement HTA	45
	Déplacement HTA	6
	Déplacement d'ouvrage Rue A.Briand	2
	Déplacement HTA	6
PEROUSE	Déplacement HTA Rue des Acacias	19
VALDOIE	Déplacement POSTE ZOLA	70



C.2 Les clients

C.2.1 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	Clients hors tarifs réglementés	
Contrats	Prestations couvertes	Categorie	rension	puissance	Contrats	Prestations couvertes
		C1		> 250 kW	CARD	Acheminement
Tarif vert	Acheminement	C2	HTA	> 250 KVV		
	+	C3		< 250 kW	Contrat unique	Acheminement
Tarif jaune	Fourniture	C4	ВТ	> 36 kVA	Contrat unique	+ Fourniture
Tarif bleu		C5	וט	≤ 36 kVA		

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

Total des clients de la concession		Concession	
Total des chefits de la concession	2011	2012	Variation
Nombre de clients	75 631	76 285	0,9%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	727 345 645	748 450 454	2,9%
Recettes d'acheminement en €	23 240 369	25 042 722	7,8%

Total des clients BT ayant une	Concession		
puissance souscrite ≤ 36 kVA	2011	2012	Variation
Nombre de clients	74 761	75 413	0,9%
Énergie acheminée en kWh	368 379 211	388 344 331	5,4%
Recettes d'acheminement en €	15 381 417	16 791 922	9,2%

Total des clients BT dont la		Concession	
puissance souscrite est > 36 kVA	2011	2012	Variation
Nombre de clients	664	669	0,8%
Énergie acheminée <i>en kWh</i>	76 954 611	80 288 420	4,3%
Recettes d'acheminement en €	2 871 325	3 035 035	5,7%

Total des clients HTA	Concession			
Total des chefits ITA	2011	2012	Variation	
Nombre de clients	206	203	-1,5%	
Énergie acheminée en kWh	282 011 823	279 817 703	-0,8%	
Recettes d'acheminement en €	4 987 627	5 215 766	4,6%	



C.2.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

Erratum: Le montant des recettes 2011 du tarif bleu particuliers fourni dans le CRAC 2011 était erroné. Dès que nous avons constaté cette erreur, les données ont été immédiatement rectifiées. Le montant des recettes 2011 fournies dans les tableaux ci-dessous prennent en compte cette correction.

Il est à noter que cette erreur n'a aucune conséquence financière pour les collectivités locales

Les données recettes présentées dans les tableaux ci-dessous sont hors taxes. Elles ne comprennent donc pas quatre taxes suivantes : CTA, CSPE, TCFE, TVA.

Totaux tarifs réglementés	Concession		
Totaux tariis regiementes	2011	2012	Variation
Nombre de clients	68 651	68 381	-0,4%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	607 894 918	600 150 313	-1,3%
Recettes en € HT	53 796 311	51 507 205	-4,3%

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

- Le tarif bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA,
- Le tarif jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA
- Le tarif vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

Tarif bleu	Concession			
Tarii bieu	2011	2012	Variation	
Nombre de clients	67 823	67 562	-0,4%	
Énergie vendue <i>en kWh</i>	359 940 059	350 051 703	-2,7%	
Recettes en € HT	33 350 540	32 141 740	-3,6%	

Tarif jaune	Concession		
ram jaune	2011	2012	Variation
Nombre de clients	612	613	0,2%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	69 909 116	73 070 130	4,5%
Recettes en € HT	6 838 217	6 531 559	-4,5%

Tarif vert		Concession	
Talli veit	2011	2012	Variation
Nombre de clients	216	206	-4,6%
Énergie vendue <i>en kWh</i>	178 045 742	177 028 480	-0,6%
Recettes en € HT	13 607 554	12 833 906	-5,7%



C.2.3 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 2012, 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	Indicateur	synthétique
la gestion du réseau de distribution (en %)	2011	2012
Département	92,0%	87,0%

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

Satisfaction des clients professionnels	Indicateur synthétique	
concernant la gestion du réseau de distribution	2011	2012
Département	87,2%	93,0%

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

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA)	Indicateur	synthétique
(en %)	2011	2012
Région ERDF	83,3%	82,6%

Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD :

Satisfaction des clients entreprises CARD HTA	Indicateur synthétique	
(en %)	2011	2012
Région ERDF	87,3%	86,4%



L'amélioration du traitement des réclamations

ERDF s'est engagée, dans le cadre du code de bonne conduite, 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.

En 2012, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la région a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
Reportse aux reciamations (en %)	2011	2012
Taux de réponses sous 30 jours	99,5%	99,1%

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région		
	2011	2012	
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	96,6%	95,9%	
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	97,7%	98,3%	

Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente (TRV) La satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV

La clientèle est répartie en quatre segments :

- clients particuliers,
- clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu),
- collectivités locales,
- entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs jaune et vert).

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 (en %)		
Concernant la fourniture aux 11(v (en %)	2011	2012
EDF Est	87,5%	89,1%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels		
concernant la fourniture aux TRV (en %)	2011	2012
EDF Est	88,2%	88,8%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales :

Satisfaction des clients collectivités locales		
concernant la fourniture aux TRV (en %)	2011	2012
National	82,0%	85,0%



Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise :

Satisfaction des clients entreprise concernant		
la fourniture aux TRV (en %)	2011	2012
National	74,2%	77,0%

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites (en nb)			
rectamations contes (entitle)	2011	2012	Variation
EDF Est	18 429	23 974	30,1%

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 (en nb)			
Consens tarnanes (entill)	2011	2012	Variation
Concession	8 308	8 530	2,7%

C.2.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

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 avec un ensemble de partenaires.

Participation EDF au FSL (en €)			
randipation EDI ad roc (ene)	2011	2012	Variation
Département	47 910	47 000	-1,9%

Le Tarif de première nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN (en nb)			
Deficitional CS dd 11 14 (cirrib)	2011	2012	Variation
Concession	1 785	3 240	81,5%



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 extracomptables 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 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, le total des produits et charges des concessions est toujours égal au résultat d'exploitation (normes françaises) 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.



Montant

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.

	Concession		
Produits détaillés (en k€)	2011	2012	
Recettes d'acheminement	22 253	24 460	
dont clients HTA	5 185	5 327	
dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	15 395	16 861	
dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA	2 700	2 855	
dont autres	-1 027	-584	
Recettes de raccordements et prestations	1 668	2 004	
dont raccordements	1 189	1 549	
dont prestations	479	454	
Autres recettes	831	838	
Chiffre d'affaires net	24 752	27 302	
Autres produits	3 890	4 010	
Production stockée et immobilisée	2 341	2 745	
Reprises sur amortissements et provisions	1 348	1 014	
Autres produits divers	201	251	
Total des produits	28 642	31 312	

Charges détaillées (au lic)	Concession	
Charges détaillées (en k€)	2011	2012
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	16 124	16 866
Accès réseau amont	6 536	7 032
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	3 108	3 296
Redevance de concession	1 068	901
Autres consommations externes	5 413	5 637
Impôts, taxes et versements assimilés	1 408	1 436
Contribution au Facé	672	666
Autres impôts et taxes	735	770
Charges de personnel	4 285	4 816
Dotations d'exploitation	5 487	5 738
Dotation aux amortissements DP	2 930	3 042
Dotation aux provisions DP	718	724
Autres dotations d'exploitation	1 839	1 972
Autres charges	793	612
Charges centrales	876	918
Total des charges	28 972	30 386
Contribution à l'équilibre (en k€)	Concession	

Total des produits – total des charges (en k€)	Concession	1
	2011	2012
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	1 684	2 772

-2 014

-1 846



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
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 fonctions centrales d'ERDF ; chacune de ces charges étant ventilée suivant les modes de répartition cités dans le tableau ci-dessus.

Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

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 positive ou négative). Il s'agit principalement de l'énergie en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des Produits.
- 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.

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.

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 2012.

Impôts taxes et versements assimilés : ce poste inclut :

- CAS FACE (compte d'affectation spéciale « Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale): 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
- Autres impôts et taxes : principalement les impôts directs locaux.
- On ne retrouve pas dans ce poste l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont 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. 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).

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.

La contribution à l'équilibre exprime le concours de chacune des concessions à l'équilibre global d'ERDF. Elle symbolise de ce fait l'intérêt général et non la performance économique au périmètre local.



C.4 Les données patrimoniales

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

In a constitution of the c					
Immobilisations concédées (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	28 770	10 878	17 892	41 746	6 038
dont aérien	3 675	2 671	1 004	9 196	4 239
dont souterrain	25 095	8 207	16 888	32 550	1 799
Canalisations BT	33 688	13 640	20 048	51 596	9 413
dont aérien	7 150	4 571	2 579	15 342	4 684
dont souterrain	26 538	9 069	17 469	36 253	4 729
Postes HTA/BT	9 699	5 588	4 111	14 577	3 614
Autres biens localisés	1 122	581	540	1 308	10
Branchements/CM	30 608	10 710	19 898	41 970	4 650
Comptage	7 020	4 297	2 723	7 020	0
Transformateurs HTA/BT	4 233	1 979	2 254	6 038	1 076
Autres biens non localisés	376	119	256	429	39
Total biens concédés	115 515	47 793	67 722	164 685	24 839

Définitions :

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 à 40 ans (pour les transformateurs HTA-BT) ; branchements : 40 ans ; dispositifs de comptage : 20 à 30 ans.

La valeur de remplacement représente l'estimation, à fin 2012, 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.





C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée

		Mises en se	rvice		
Variation des actifs concédés au cours de l'année 2012 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2012 pro-forma	Apports ERDF nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2012
Canalisations HTA	27 695	1 319	62	305	28 770
dont aérien	3 771	8	0	104	3 675
dont souterrain	23 923	1 311	62	201	25 095
Canalisations BT	32 203	1 508	119	143	33 688
dont aérien	7 100	116	4	70	7 150
dont souterrain	25 103	1 393	115	74	26 538
Postes HTA/BT	9 522	144	66	34	9 699
Autres biens localisés	1 062	91	24	55	1 122
Branchements/CM ⁷	29 480	968	443	284	30 608
Comptage	6 968	226	0	174	7 020
Transformateurs HTA/BT	4 140	87	25	19	4 233
Autres biens non localisés	342	43	-10	0	376
Total actifs concédés	111 413	4 385	730	1 013	115 515

Définitions:

Les valeurs brutes « pro forma » correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2012.

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.

⁷ cf. en partie A.4.2., les précisions concernant l'affectation des coûts des branchements au périmètre de la concession

C.5 Les flux financiers de la concession

C.5.1 La redevance de concession

Les modalités de calcul

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par le prix du service rendu aux usagers, 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, au règlement 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 2012

Montants des termes R1 et R2 (en €)	Concession		
Widitants des termes KT et K2 (en €)	2011	2012	Variation
Redevance R1	224 174	227 225	1,4%
Redevance R2	843 883	673 411	-20,2%

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 participation au titre de l'article 8

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.

Pour l'année 2012, la contribution d'ERDF au financement des travaux d'aménagement esthétique réalisés sous maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante est contractualisée à hauteur de 130 K€. Ce montant annuel est sécurisé pour 2013.

		•	
Montant de la participation (en €)		Concession	
Montant de la participation (en e)	2011	2012	Variation
Article 8 « travaux environnement »	140 579	130 000	-7,5%



D. Vos interlocuteurs



D.1 Vos interlocuteurs ERDF	86
D.2 Vos interlocuteurs EDF	89



D.1 Vos interlocuteurs ERDF

L'organisation régionale d'ERDF en Franche-Comté

Directeur Régional Alsace - Franche-Comté :

Bertrand SUCHET

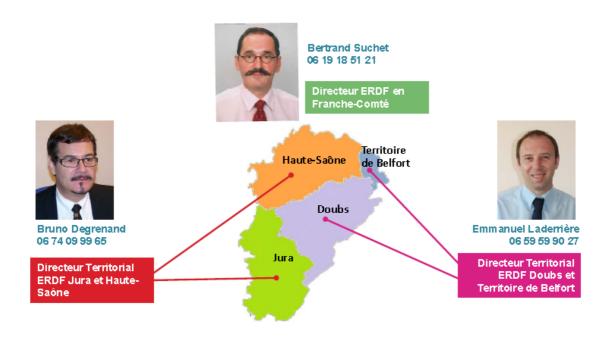
Directeur Territorial et Interlocuteur du SYDED:

Emmanuel LADERRIERE

Interlocuteur des collectivités locales du Territoire de Belfort :

Didier BOITEUX

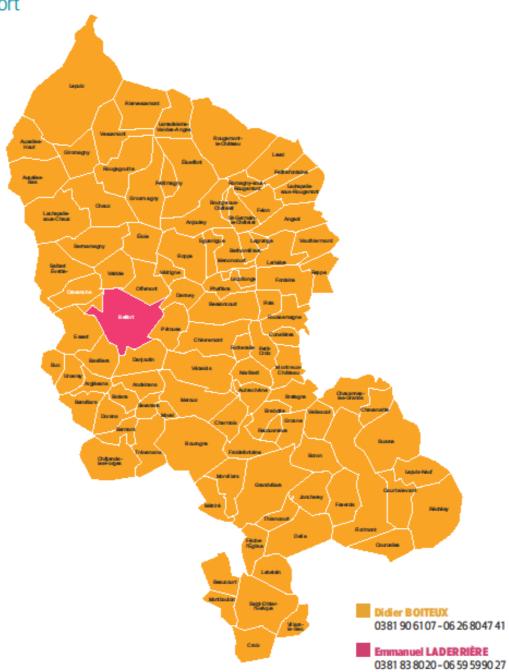
L'organisation des Directions Territoriales en Franche-Comté





Interlocuteurs ERDF

par commune pour le Territoire de Belfort







D. Vos interlocuteurs



Les accueils d'ERDF:

L'accueil pour le dépannage : 09 726 750 90

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 320 965

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.

L'accueil pour le raccordement des installations de production

Les demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité de puissance inférieure à 36 kVA sont reçues par l' « **Accueil Raccordement Producteur** ». Tel. **0820 031 922**

Pour les installations de production de puissance supérieure à 36 kVA, l'accueil est assuré par « l'Accueil Raccordement des Producteurs HTA et BT > 36 kVA ». Tel. 0387556940

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.



D.2 Vos interlocuteurs EDF

Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Daniel BOUSCAVET	Directeur du Développement Territorial	06 85 67 94 94	daniel.bouscavet@edf.fr
Patrice MADEC	Référent Concession & Canal Physique	03 80 78 53 55 06 85 71 60 97	patrice.madec@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée sur le territoire de la concession par la Direction Commerciale Régionale EST (DCR EST).

Elle assure la relation contractuelle avec :

- les clients Particuliers et les clients Professionnels (artisans et commerçants, facturés au Tarif Bleu)
- les clients dits «PME-Pro» (PME, clients professionnels multisites au tarif bleu)
- les clients dits «Grandes Entreprises» et « Grands Comptes »
- les clients dits «Collectivités» (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux).

La Direction Commerciale Régionale EST 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) et sa participation aux Fonds de Solidarité Logements (FSL).

La relation contractuelle s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

Pour les clients particuliers

- un réseau de 4 centres d'appels et de 22 boutiques, répartis sur tout le territoire de la région EST, pour accueillir les clients particuliers et professionnels
- une agence en ligne sur Internet <u>www.edf.fr</u>
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation
- un Pôle Solidarité pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté. Pour chaque département, un correspondant solidarité est en charge des relations avec les services sociaux du Conseil Général et des différents CCAS.

Pour les clients entreprises et collectivités locales :

- des conseillers commerciaux répartis dans des Centres Relation Clients pour les clients spécifiques « professionnels », « entreprises »,
- un réseau de chargés de services clients dédiés aux entreprises et collectivités locales et répartis sur le territoire de la région EST. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux, téléphone, mail, courrier, et 2 sites internet www.edfentreprises.fr et www.edfcollectivites.fr. Ils traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.
- des attachés commerciaux dédiés aux collectivités locales et territoriales pour leurs apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes. Chaque collectivité dispose d'un interlocuteur dédié.



D. Vos interlocuteurs

Contacts sur votre département (prix d'un appel local)

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 39 44 15 (QE) 09 69 39 33 05 (SIMM)	Les clients Particuliers	Vie du contrat, facturation, recouvrement, déménagement, Interface avec ERDF pour les demandes techniques
39 29		Projets et travaux « Economies d'Energie »
0 800 650 309 numéro vert gratuit 24h / 24 et 7 jours / 7		Information, orientation
0 800 333 123 numéro vert gratuit depuis un poste fixe	Les clients Solidarité	Information sur le TPN
0 800 333 124 numéro vert gratuit depuis un poste fixe		Information sur le TSS
0 810 810 113	Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
0 810 333 776	Les clients Professionnels	
03 45 81 00 49	Les clients Collectivités Locales Bailleurs sociaux et Tertiaire Public	
0 820 821 333	Les clients Entreprises	Via du contrat facturation
0 820 144 000	Les clients Grandes Entreprises	Vie du contrat, facturation, recouvrement, déménagement, Interface avec ERDF pour les
0 820 142 004 Industries de Transformation Aval		demandes techniques
0 820 142 005 Industries de Réseaux	Les clients Grands Comptes	
0 820 142 006 Tertiaire		



D. Vos interlocuteurs

Les interlocuteurs dédiés sur votre département			
Nom	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Christine Heitz			
Carole Berullier	Interlocuteurs Gestion	03 45 81 00 78 e	
Martine Malzacher	Interlocuteurs Gestion		
Magali Macoch			edfcollectivites-est@edf.fr
Patrick Bertrand			
Alain Fluckiger	Interlocuteurs Commercial	03 45 81 00 49	
Rémy Racine			
Karine Gaillard	Interlocuteur Solidarité	06 63 87 10 45	karine-k.gaillard@edf.fr

Les points d'accueil physique sur votre département			
Point(s) d'accueil	Site	Horaires d'ouvertures	
Boutique	4 Avenue des Usines 90000 BELFORT	9h30 – 12h30 14h00 – 17h45	



E. Annexe



E.1 Faits marquants nationaux	94
E.2 Les perspectives nationales pour 2013	
F 3 Liste des documents complémentaires	98



E.1 Faits marquants nationaux

E.1.1 ERDF : l'année 2012 en quelques dates

Etude conjointe de la méthode GDO/SIG

Entre mars et juin 2012, un séminaire s'est déroulé à l'initiative des Pouvoirs Publics, dans le but d'étudier la méthode d'évaluation de la tenue de tension dite « GDO-SIG ». La Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), plusieurs représentants des autorités concédantes, ERDF ainsi que d'autres GRD y on participé. Un groupe de travail ERDF/FNCCR a pris le relais pour prolonger cette étude.

Le 20 octobre, est paru au Journal Officiel, l'arrêté du 4 octobre 2012 reconduisant jusqu'au 31 décembre 2013 l'inscription provisoire de la méthode « GDO BT » en tant que méthode-type d'évaluation de la tenue globale de la tension sur les réseaux basse tension.

Reconduction de l'avenant PCT

Le 18 juillet, la FNCCR et ERDF ont reconduit pour une durée de trois ans, le protocole d'accord du 26 juin 2009 relatif au versement par ERDF, de la Part Couverte par la Tarif (PCT) au bénéfice des autorités concédantes maîtres d'ouvrage de travaux de raccordement.

ERDF et la FNCCR : une volonté commune de dialogue

Fin novembre, Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, et Xavier Pintat, président de la FNCCR, ont exprimé par courrier leur volonté commune d'approfondir le dialogue entre la FNCCR et ERDF notamment concernant l'organisation de la distribution publique d'électricité et les relations contractuelles entre les concédants et le concessionnaire.

Compteur communicant

Le 15 novembre, Delphine Batho, ministre de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie, a souhaité voir aboutir le programme de déploiement du compteur communicant Linky. Elle a souligné «qu'une adhésion et une appropriation collective autour de ce projet est nécessaire pour aboutir à sa finalisation concrète».

ERDF en action sur les événements climatiques

Du 28 au 29 avril, des rafales de vent allant jusqu'à 150km/h ont entraîné des dommages importants sur les réseaux électriques. Au plus fort de la tempête, plus de 160 000 foyers étaient privés d'électricité, notamment en région Rhône-Alpes. L'intervention rapide de plus de 1 000 agents ERDF et salariés d'entreprises prestataires ont permis de réalimenter 97% des clients en moins de 24 heures et la totalité dans les 48 heures.

Evolution des tarifs d'acheminement

Le 1^{er} juillet, la Contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE) est passée de 9 €/MWh à 10,5 €/MWh. Cette évolution représente pour les clients résidentiels aux tarifs réglementés une hausse moyenne de 1,3% de leur facture, soit 9 € TTC/an. Cette taxe est principalement destinée au financement du développement des énergies renouvelables, de la péréquation tarifaire et des tarifs sociaux de l'énergie.

Le 28 novembre, le Conseil d'État a annulé, avec effet au 1^{er} juin 2013, le tarif d'acheminement (TURPE 3) approuvé en mai 2009 par les ministres chargés de l'économie et de l'énergie, qui était entré en vigueur le 1^{er} août 2009 pour une durée de 4 ans.

Environnement

Le 21 avril, paraissait au JO le décret précisant la composition des schémas régionaux de raccordement au réseau des installations d'énergies renouvelables, leurs modalités d'approbation et de financement des raccordements des producteurs d'électricité. Institués par la loi du 12 juillet 2010 portant sur l'engagement national pour l'environnement, ces schémas sont élaborés par le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité, en accord avec les gestionnaires du réseau public de distribution et approuvés par le préfet de région.



Réglementation DT/DICT

Le 1^{er} juillet, entrée en vigueur de la nouvelle réglementation DT-DICT, en application du décret du 5 octobre 2011, relatif à la sécurité à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution ; en particulier : mise en service du Guichet Unique.

Décret Qualité

Le 30 août, publication du décret relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité. Ce décret vient notamment simplifier le dispositif retenu pour l'évaluation de la continuité d'alimentation.

Développement durable

Novembre 2012, ERDF a élaboré une nouvelle politique de développement durable en lien étroit avec son projet d'entreprise « 2015 Réussir ensemble ». Elle s'articule autour de trois axes majeurs : lutter contre le changement climatique et diminuer les impacts de l'entreprise sur l'environnement, renforcer sa proximité avec les territoires en participant à leur développement et à l'insertion des populations en difficultés, inciter les salariés d'ERDF à être des acteurs du développement durable.



E.1.2 EDF : l'année 2012 en quelques dates

La qualité du service

Le 8 novembre, après une enquête réalisée auprès de 21 000 clients, EDF a présenté ses « Engagements EDF & MOI » pour une relation personnalisée avec ses clients particuliers, conformément à l'annonce faite le 3 avril par le président d'EDF, Henri Proglio.

Les clients particuliers ont également commencé à recevoir une nouvelle facture, plus simple et plus ergonomique, à partir du mois de novembre.

Le 13 novembre, EDF a présenté à la FNCCR son dispositif d'engagements clients et la nouvelle facture EDF.

Tarifs

Le 18 avril, signature de l'arrêté relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus (dit arrêté « facture »). Cet arrêté précise notamment les informations devant figurer sur les factures et prévoit la communication aux consommateurs d'un récapitulatif annuel.

Le nouvel arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2013, à l'exception des dispositions relatives au récapitulatif annuel applicables à partir du 1^{er} janvier 2014.

Le 23 juillet, les tarifs réglementés de vente de l'électricité ont évolué de 2 % hors taxes pour tous les consommateurs, conformément à l'annonce des pouvoirs publics du 9 juillet 2012.

Le 22 octobre, le Conseil d'État a annulé l'arrêté du 13 août 2009 fixant les tarifs réglementés de vente de l'électricité sur la période comprise entre le 15 août 2009 et le 13 août 2010.

La précarité énergétique et la solidarité

Le 8 mars 2012, modification réglementaire permettant l'automatisation de l'accès au Tarif de Première Nécessité (TPN). Tout client d'EDF éligible au TPN bénéficie, sauf opposition expresse de sa part, de l'attribution automatique de la réduction à laquelle il a droit.

Le 20 mars, EDF a renouvelé sa convention avec l'Union Nationale des PIMMS pour la période 2012-2014.

Le 14 juin, Philippe Monloubou, directeur commerce d'EDF, a été élu président de l'Union Nationale des PIMMS (UNPIMMS). A cette occasion, il a dévoilé la feuille de route de l'association pour les trois années à venir, notamment : la poursuite de la professionnalisation des salariés des points d'accueil PIMMS, la mise en place d'un fonctionnement basé sur la concertation entre l'Union et les associations locales, le renforcement de la notoriété de l'UNPIMMS.

Le 10 décembre, la Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé pour trois ans leur engagement en faveur de la production et la réhabilitation de près de 3000 logements sociaux. Avec la signature d'un nouveau partenariat, EDF apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » de la Fondation Abbé Pierre. Centré sur une offre nouvelle de logements très sociaux, ce partenariat a pour objectif de mettre à la disposition des personnes en grande difficulté des logements économes en énergie.

Le 27 décembre 2012, est entré en vigueur l'arrêté élargissant l'éligibilité aux tarifs sociaux. Auparavant, les ménages dont le revenu ouvrait droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) bénéficiaient du tarif première nécessité (TPN). Désormais, le TPN s'appliquera aux ménages dont le revenu ouvre droit à l'assurance complémentaire de santé (ACS), soit un plafond de revenu supérieur de 35% par rapport au précédent.



E.2 Les perspectives nationales pour 2013

2013 est l'année du débat national sur la transition énergétique annoncé par le président de la République lors de l'ouverture de la conférence environnementale qui a eu lieu les 14 et 15 septembre 2012. Ce débat se déroule dans toute la France jusqu'en juillet 2013 et doit aboutir à un projet de loi de programmation en octobre 2013.

L'objectif est d'aller vers un modèle énergétique pour satisfaire de manière durable, équitable et sûre, les hommes et leur environnement, les besoins en énergie des citoyens et de l'économie française dans une société sobre en énergie et en carbone.

Le 1^{er} janvier, la CSPE augmente de 3€ / MWh pour atteindre 13,5 € / MWh. Cette hausse conduit à une augmentation moyenne de 2,5 % des factures.

Le 16 janvier, publication du décret relatif aux aides pour l'électrification rurale. Il définit les règles de gestion et de répartition des aides versées aux collectivités dans le cadre du compte d'affectation spéciale (CAS) institué par l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011.

Le 12 février, publication du rapport public annuel de la Cour des Comptes dont un chapitre est consacré à la distribution d'électricité intitulé : « Les concessions de distribution d'électricité : une organisation à simplifier, des investissements à financer ».

Le rapport rappelle les vertus du modèle actuel (exploitation unifiée, optimisation des coûts, péréquation tarifaire) et reconnaît la nécessité de poursuivre la hausse des investissements, engagée par ERDF depuis 2005. Il note également le bon niveau de la qualité de l'électricité en France, « meilleure que dans des pays européens comparables ».

La Cour a formulé un certain nombre de recommandations et de pistes d'amélioration qu'ERDF s'est engagée à instruire, en collaboration avec les pouvoirs publics et les autorités concédantes.

Le 15 mars, le gouvernement a publié au Journal Officiel l'arrêté du 14 février 2013 fixant les tarifs réglementés de vente de l'électricité pour la période comprise entre le 15 août 2009 et le 13 août 2010. Ce nouvel arrêté corrige celui du 13 août 2009 annulé par le Conseil d'État le 22 octobre 2012. Les corrections apportées sont essentiellement des dispositions techniques. Elles n'auront pas d'effets sur les factures d'électricité pour les ménages et impliqueront pour certaines entreprises un remboursement en leur faveur de quelques euros.



E.3 Liste des documents complémentaires remis avec le Compte-Rendu d'Activité

Le CD rom joint contient :

- Une version électronique du CRAC 2012
- La carte du réseau HTA de la concession
- L'inventaire des réseaux HTA et BT par commune de la concession







 $\label{lem:credits} \mbox{Cr\'edits photos}: @\ m\'ediath\`e que\ ERDF: Olivier\ Guerrin,\ Laurent\ Vautrin,\ Jean-Lionel\ Dias,\ Lionel\ Roux,\ François\ Chevreau.$

© médiathèque EDF : Patrick Sheandell, Stéphane Lavoue, Bruno Conty, William Beaucardet.

Création et réalisation www.tempsreel.info.

Édition 2013.



PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE

