

COMPTE-RENDU
D'ACTIVITÉ
2013

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'AIDE À LA GESTION DES ÉQUIPEMENTS PUBLICS DU TERRITOIRE DE BELFORT



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 deux missions complémentaires dévolues, par la loi, conjointement à ERDF et EDF.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

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

Le 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 (TRV) : Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert. 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 Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives

Conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession, le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire, représenté par le distributeur ERDF et le fournisseur EDF, au titre de l'exercice 2013.

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| Éditorial | 05 |
| L'année 2013 en quelques dates | 06 |
| Les enjeux pour 2014 | 09 |
| Focus sur le réseau public de distribution | 11 |
| Les chiffres clés de la concession | 12 |

A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire 17

- A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF
- A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public
de distribution d'électricité
- A.3 La proximité avec les clients
- A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession
- A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF : 57

1. Les indicateurs de suivi de l'activité
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire 67

- B.1 Vos interlocuteurs chez EDF
- B.2 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.3 La relation clientèle
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF





Monsieur le Président,

Nous avons le plaisir de vous remettre, comme chaque année, notre compte-rendu annuel d'activité. Nous souhaitons que ce document soit source d'échanges avec vous, autorité concédante, en toute transparence, au bénéfice de la fourniture d'électricité au tarif réglementé et de la distribution d'électricité sur votre territoire. Ce document répond aux dispositions contractuelles prévues à l'article 32 du cahier des charges de concession dans un esprit de relation de confiance et de proximité.

Sur fond de débat national sur la transition énergétique, l'année 2013 a été marquée par le contexte de profonde évolution de l'environnement énergétique dans lequel les compétences industrielles d'ERDF ont un rôle majeur.

Afin de répondre aux multiples enjeux, ERDF a réalisé d'importants investissements sur le réseau, en s'appuyant sur une politique d'analyse ciblée des réseaux prioritaires et la prise en compte des projets locaux.

L'adaptation de nos infrastructures et de nos métiers pour la modernisation du réseau s'est traduite en 2013 dans le Territoire de Belfort, par plus de **7 millions d'euros investis**, une hausse de près de 50 % par rapport à 2011.

Cette progression constante a notamment permis de raccorder 70 producteurs d'énergies renouvelables et de baisser de près de 30 minutes le temps moyen de coupure sur le Territoire de Belfort.

La disponibilité du réseau demeure à 99,99%, une source de satisfaction pour l'ensemble des acteurs !

Pour le concessionnaire EDF, cette année 2013 a permis de réaffirmer son engagement au service de l'ensemble des clients.

La satisfaction a été au rendez-vous : un an après le lancement des engagements « EDF & MOI », le bilan est positif avec **90% de clients satisfaits**.

Tenir ces engagements est un véritable travail de fond qui requiert des processus efficaces, des conseillers formés pour traiter des demandes de plus en plus complexes, en direct avec les clients, et des systèmes d'information performants.

Nous avons réussi la migration vers deux nouveaux systèmes d'information de 25 millions de contrats particuliers et 430 000 contrats entreprises et collectivités, avec très peu d'impact pour le client.

2013 est aussi l'année de la transition énergétique. Pour répondre aux ambitions énergétiques des territoires, EDF se veut d'une part, proche de ses clients et innovante pour les aider à faire des économies d'énergie ; et d'autre part, réaffirme sa démarche d'accompagnement de l'action des pouvoirs publics vers les clients en situation de précarité énergétique. EDF s'est préparée à la mise en œuvre des dispositions prévues par la loi Brottes relatives à la trêve hivernale et à l'élargissement de l'accès au TPN.

Pour EDF l'objectif est clair : faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant de précarité.

Forts de notre histoire, fidèles à nos valeurs de service public et engagés pour nos clients, nous poursuivons notre action en étant Innovants, Performants, Proches et Solidaires.

Nous espérons que ce document vous apportera les éclairages nécessaires pour apprécier la situation de votre territoire et la performance de votre concessionnaire.



EMMANUEL LADERRIERE
DIRECTEUR TERRITORIAL
D'ERDF DANS LE TERRITOIRE DE BELFORT



DANIEL BOUSCAVET
DIRECTEUR DU DEVELOPPEMENT
TERRITORIAL EDF EN FRANCHE-COMTE

Les faits marquants de 2013

Concernant votre concession...

Tempête DIRK et chutes de Neige : ERDF sur le pont pendant les fêtes de Noël

Deux évènements climatiques importants sont venus perturber l'alimentation électrique en Franche-Comté en cette fin d'année 2013. D'abondantes chutes de neige collante ont succédé à la tempête Dirk.

Des dizaines de milliers de clients ont vu leur alimentation électrique perturbée en Franche Comté en novembre et décembre. 110 techniciens d'ERDF appuyés par quelques entreprises prestataires sont intervenus en continu et durant toutes les fêtes de Noël et du jour de l'an pour réparer et mettre en sécurité le réseau.



Journées de l'énergie : ERDF ouvre ses portes au public

Le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie, en ouverture du débat sur la transition énergétique, a lancé les premières « journées de l'énergie ». A l'occasion du week-end de Pâques, trois jours durant, les entreprises du secteur de l'énergie et les administrations étaient invitées à ouvrir leurs portes au public.

ERDF a donc accueilli sur ses sites, un public nombreux et quelques personnalités politiques ou représentants de l'Etat.

Entre démonstrations d'interventions techniques, expositions, rencontres avec le personnel d'ERDF et présentation de matériel technique et engins, ces journées ont permis d'accueillir près de 1500 personnes dont près de 400 élèves de lycées et de recueillir 300 curriculum vitae.

Paroles de visiteurs

« Dommage que ces journées portes ouvertes ne se fassent pas plus souvent sur la région. Merci pour l'accueil et les informations qui ont été données. »

« Salariés d'ERDF très sympathiques, de très bons échanges. »

« Dans l'ensemble, bonne présentation des divers métiers de l'entreprise. »

« Démarche intéressante permettant de rencontrer des professionnels afin de déposer des candidatures en direct. »

« Explications claires. Personnel disponible et agréable. »



Concours « Eco-Energie Environnement » :

EDF et ERDF auprès de l'association des maires

L'association des maires du Territoire de Belfort a organisé à destination de ses collectivités membres, un concours intitulé « Eco-Energie Environnement ».

L'objectif de cette opération est de promouvoir les initiatives mesurables réalisées en matière d'économie d'énergie et de développement durable : économie en matière d'éclairage public, isolation des bâtiments communaux, changement de mode de chauffage, construction HQE ou BBC, éco-quartier...

Ce concours était très largement soutenu par les partenaires de l'association : EDF, ERDF, GrDF, la Mutame 90 et le SIAGEP.

WATT ELSE,

le mois des métiers de l'énergie

Pour la troisième année consécutive, un collectif de partenaires était réuni à la Maison de l'emploi (MIFE) de Belfort autour du thème de la transition énergétique et de ses conséquences sur les métiers dans les entreprises Franc-Comtoises.

Avec plus de 1 100 participants, WATT ELSE fait partie des rendez-vous bien connus des acteurs concernés par la formation. Parmi les entreprises partenaires de l'événement, figuraient EDF, ALSTOM et de nombreuses PME et PMI locales.





Au plan national ...

Évolution de la CSPE au 1^{er} janvier 2013

Le gouvernement a décidé, comme le permet la loi, de limiter la hausse de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) à 3 €/MWh au 1^{er} janvier 2013, portant ainsi sa valeur à 13,5 €/MWh.

Parution des textes réglementaires relatifs aux aides à l'électrification rurale

Le 16 janvier, le décret n° 2013-46 relatif aux aides pour l'électrification rurale a été publié au Journal officiel. Ce décret 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. Certaines dispositions du décret ont été complétées et précisées par un arrêté d'application du 27 mars 2013.

Publication d'un rapport de la Cour des comptes sur les concessions de distribution d'électricité

Le 12 février, la Cour des comptes a publié son rapport public annuel qui comprend un chapitre relatif à la distribution d'électricité intitulé : « Les concessions de distribution d'électricité : une organisation à simplifier, des investissements à financer ». Le rapport reconnaît les vertus du modèle actuel de distribution d'électricité et note le bon niveau de qualité de la distribution de l'électricité en France. Les conclusions de ce rapport sont consultables sur le site de la Cour des comptes (www.ccomptes.fr).

EDF et la Croix-Rouge française ont signé le 6 juin leur premier partenariat national pour développer des actions communes de lutte contre la précarité énergétique

Ce partenariat associe les compétences d'EDF en matière de prévention de la précarité énergétique à l'expertise de la Croix-Rouge française dans l'accompagnement des populations en situation de précarité.

Évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) à partir du 1^{er} août 2013

L'arrêté tarifaire précisant les caractéristiques de cette évolution a été publié le 31 juillet 2013 au Journal officiel. À compter du 1^{er} août 2013, les TRV de l'électricité évoluent de 3,6 % HT en moyenne.

Publication au Journal officiel du 16 novembre 2013 du décret n° 2013-1031 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel

Le décret met en œuvre les dispositions relatives à l'extension des tarifs sociaux aux ménages en situation de précarité énergétique contenues dans la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 (dite « Loi Brottes »). Ces tarifs seront désormais proposés par l'ensemble des fournisseurs.

Renouvellement du partenariat entre le Secours Catholique et EDF

Le 21 novembre 2013, après trois années de coopération fructueuse dans le cadre de l'aide aux personnes en difficulté, le Secours Catholique et EDF ont renouvelé leur partenariat. L'objectif de cet accord est d'aider, grâce à des contacts privilégiés entre les équipes du Secours Catholique et celles d'EDF, les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et à les sensibiliser aux économies d'énergie.

Les évènements et enjeux pour 2014

Concernant votre concession...

Une relation de proximité à conforter au lendemain des élections municipales

Depuis 2010, ERDF s'est rapprochée des élus pour reconstruire une relation de proximité solide permettant d'accompagner les maires dans leurs projets communaux et ainsi leur permettre d'appréhender les contraintes de construction et de fonctionnement des réseaux électriques sur leur commune. Avec un taux de renouvellement des maires de 48% à l'issue des élections municipales, ERDF va s'attacher, en 2014, à consolider sa relation avec les équipes municipales en rencontrant tous les Maires nouvellement élus et en poursuivant le travail relationnel instauré avec les équipes renouvelées.

La poursuite du programme de travaux visant à prolonger l'efficacité des réseaux

Engagé en 2012, ces chantiers consistent à prolonger la durée de vie des réseaux moyenne tension en agissant sur les tronçons les plus anciens (proches de 40 ans), pour disposer d'un gain immédiat en matière de qualité de fourniture. En 2014, un chantier de 140 000 euros est programmé dans le secteur de Rougemont-le-château, Leval, Saint-Germain-Le-Chatelet. Il permettra de renforcer la résistance de 25 km de réseau, d'adapter et de mettre en conformité plus de 70 équipements électriques et de sécuriser ce dernier après l'élagage de 4km de végétation.

La mise en œuvre opérationnelle du protocole ERDF - FNCCR

La FNCCR et ERDF ont signé, le 18 septembre 2013, un Protocole d'accord sur la période tarifaire 2014-2017 « Renforcer les relations entre les Autorités Concédantes et le Concessionnaire ERDF au service de la qualité du réseau concédé » portant sur :

- la programmation et la coordination des investissements ;
- l'évolution de la redevance de concession ;
- les échanges de données financières, patrimoniales et cartographiques.

Le Protocole est entré en vigueur le 1^{er} mars 2014 sur la concession du SIAGEP signataire d'un avenant au contrat de concession dans le cadre du protocole national. Aussi, le SIAGEP et ERDF devront engager un certain nombre de travaux et notamment l'établissement d'un programme coordonné de développement et de modernisation des réseaux



Au plan national...

Nomination de Philippe Monloubou à la présidence du directoire d'ERDF

Le **23 janvier 2014**, à l'issue du conseil de surveillance, Philippe Monloubou a été nommé Président du directoire d'ERDF.

Le déploiement du compteur communicant Linky, au service des clients et des territoires

Annoncée par le Premier Ministre le 9 juillet 2013, la généralisation du compteur Linky se fera en deux phases, avec le déploiement de 3 millions de compteurs d'ici la fin 2016 et à terme, l'équipement de 35 millions de clients.

ERDF a préparé un plan de déploiement afin de permettre aux consommateurs, sur l'ensemble du territoire, de disposer du nouveau compteur. Ce plan de déploiement repose sur une triple volonté :

- Mettre à disposition les fonctionnalités du compteur au plus tôt et auprès du plus grand nombre ;
- Accompagner les territoires dans leurs projets de développement ;
- Respecter un optimum à la fois technique et économique.

ERDF s'engage à communiquer sur les choix de déploiement tout au long du processus, de manière transparente et au plus près des territoires.

Un nouveau Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE)

Au terme d'un processus de consultation de l'ensemble des parties prenantes, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a pris le 12 décembre dernier une délibération portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT (dits « TURPE 4 HTA/BT »). Cette délibération a été publiée au Journal officiel du 20 décembre 2013. TURPE 4 HTA/BT est entré en vigueur au **1^{er} janvier 2014** et s'applique sur la période tarifaire 2014-2017. Il sera actualisé chaque année selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des charges et produits du distributeur par rapport aux prévisions.

Mise en œuvre effective, au cours de l'année 2014, dans son intégralité du Tarif de Première Nécessité (TPN)

A la suite du décret n° 2013-1031 publié le 16 novembre 2013 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, un rattrapage a été effectué en début d'année 2014 pour intégrer l'ensemble des ménages concernés.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) du tarif bleu évoluent

Les nouvelles Conditions Générales de Vente d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » ont été modifiées afin d'améliorer et de moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et réglementaires. Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR). Elles ont été adressées à tous les clients entre mi-juillet et fin décembre 2013, pour une entrée en vigueur au **1^{er} février 2014**.

La FNCCR et ERDF confirment leur attachement au modèle concessionnaire français

La FNCCR et ERDF ont signé le 18 septembre 2013 à Montpellier un protocole d'accord pour une plus grande efficacité du service public de la distribution de l'électricité confirmant ainsi leur attachement au modèle concessionnaire français. Cet accord comporte plusieurs engagements réciproques visant notamment à une meilleure programmation et coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité sur la période 2014-2017 et à favoriser une plus grande transparence dans les informations transmises par le concessionnaire à l'autorité concédante.

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'Énergie (CRE) ;

Au niveau local, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (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 géré par Réseau de Transport d'Électricité (RTE), 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 postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par Réseau de Transport d'Électricité (RTE) des charges d'accès au réseau amont. Ces postes sont la propriété de RTE et d'ERDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

La production locale

La dynamique de développement des installations de production d'électricité de sources renouvelables place en première ligne les gestionnaires de réseau de distribution, et notamment ERDF, qui assurent le raccordement des sites de production décentralisée et garantissent à court, moyen et long termes un fonctionnement sûr et économique du système électrique.

Votre concession en quelques chiffres

Les deux doubles pages *infra* présentent en synthèse les données essentielles de votre concession.

Au périmètre de votre concession, le réseau public de distribution d'électricité se composait, à fin 2013, de :

| | |
|-------|-----------------------------------|
| 831 | km de ligne moyenne tension HTA |
| 1 072 | Postes de transformation HTA / BT |
| 1 112 | km de ligne basse tension |

Pour assurer la desserte en électricité de la concession et pour l'exploitation du réseau concédé, ERDF met en œuvre des moyens à un périmètre plus large que celui de la concession et du département ; il s'agit notamment des **postes-sources** et des **agences de conduite régionales** (ACR).



Les clients de la concession

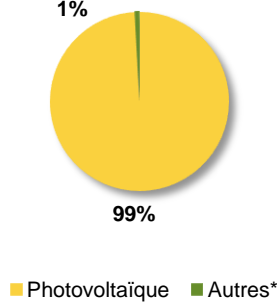
712 (+ 11,1 % vs 2012)

Clients en injection et

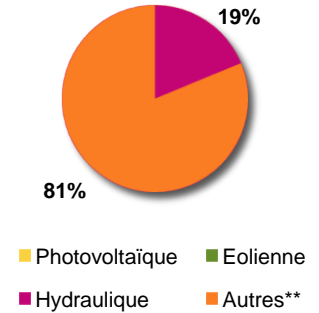
76 719 (+ 0,6 % vs 2012)

Clients en soutirage

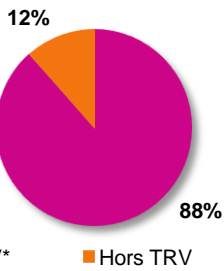
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition du nombre de consommateurs

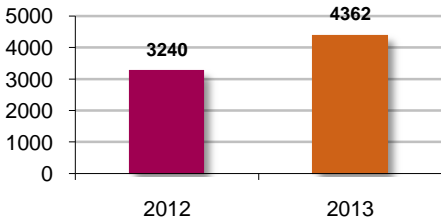


*Tarif Réglementé de Vente

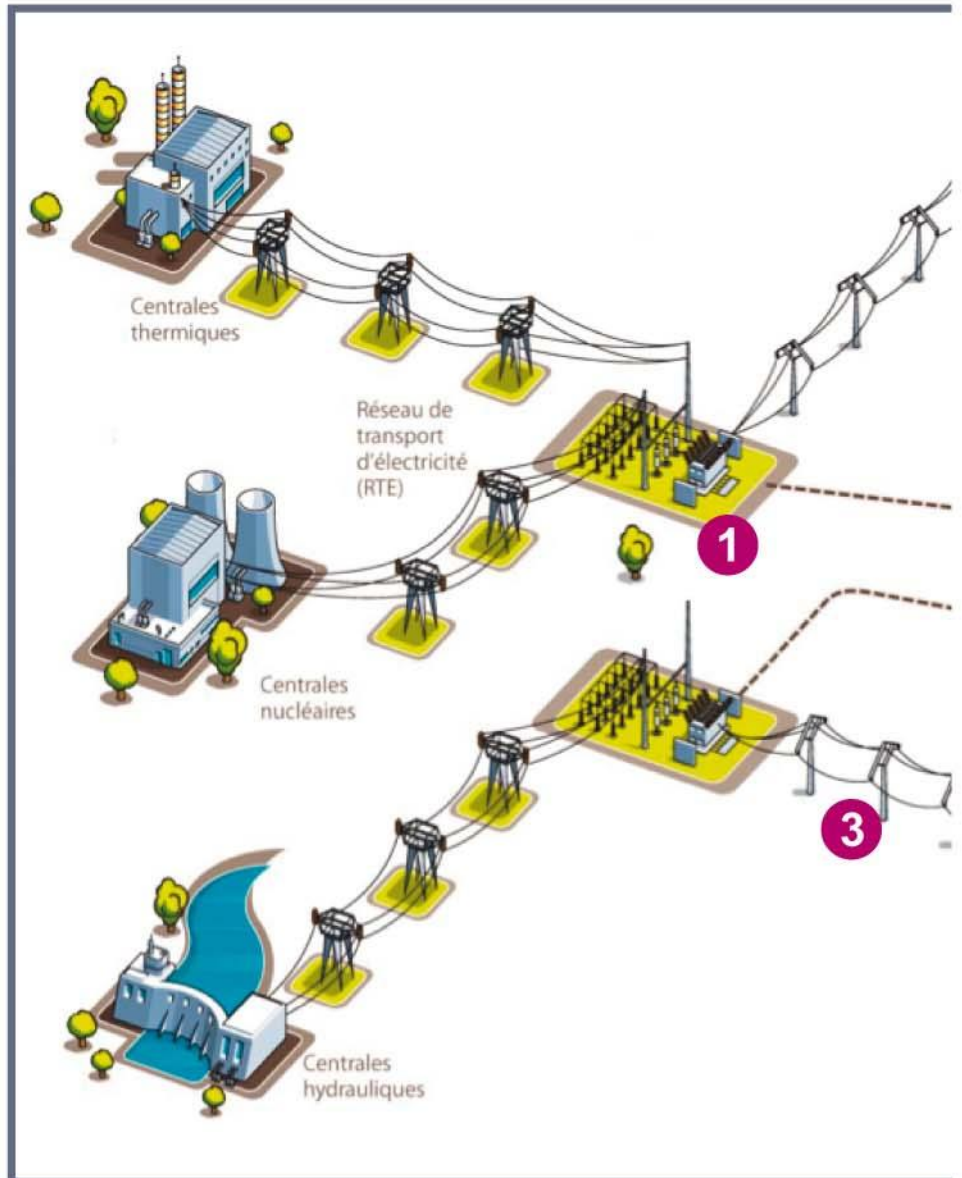
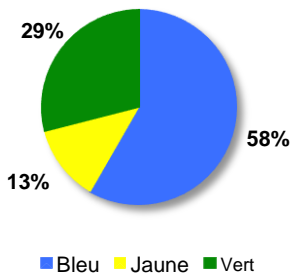
* producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse...

** Cogénération, biomasse...

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité



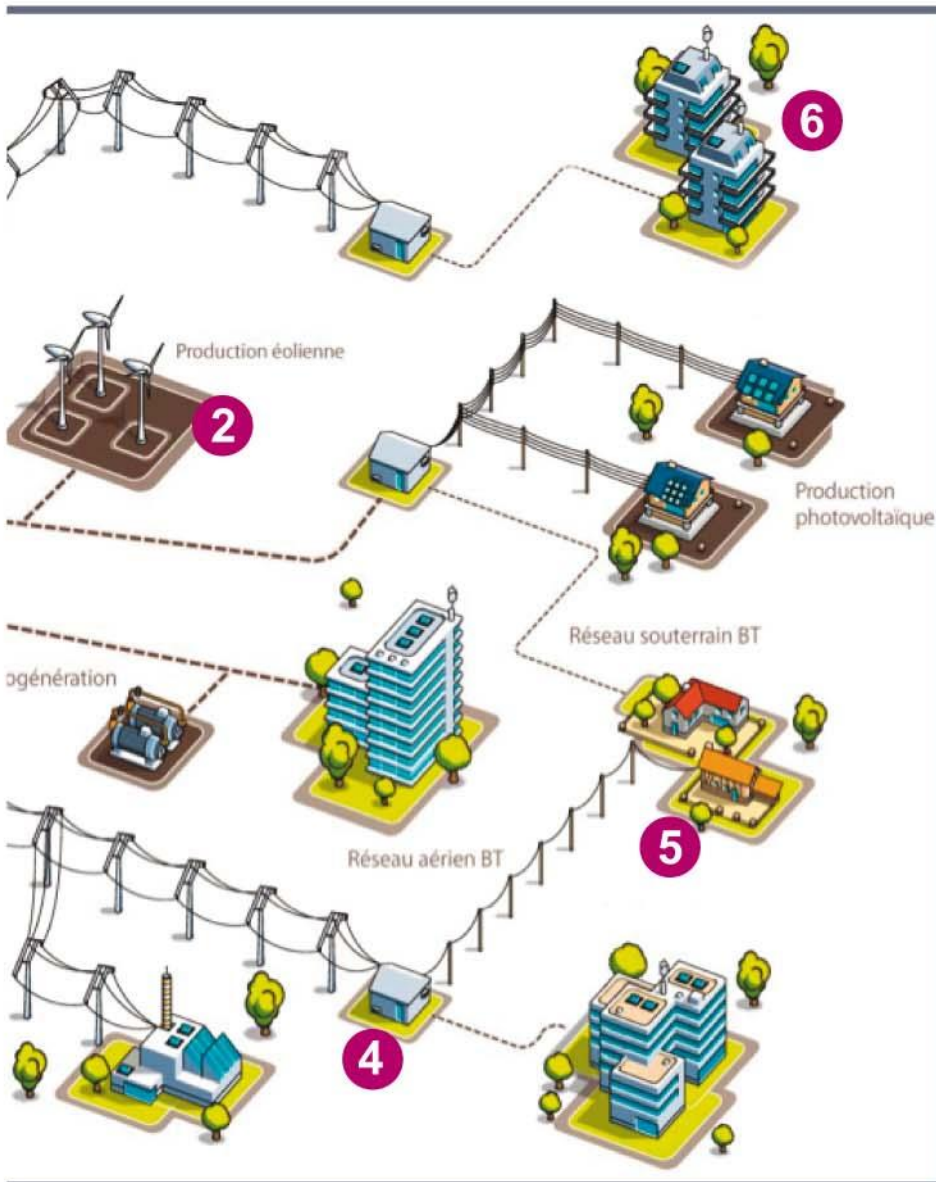
Répartition des consommations des clients aux Tarifs Bleu, Jaune, Vert



LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

| | | |
|---|--------|-----------------------------------|
| 1 | 5 | postes-sources |
| 2 | 712 | installations de production |
| 3 | 831 | km de réseau Moyenne Tension HTA |
| 4 | 1 072 | postes de transformation HTA / BT |
| 5 | 1 112 | km de réseau Basse Tension |
| 6 | 76 719 | points de livraison |

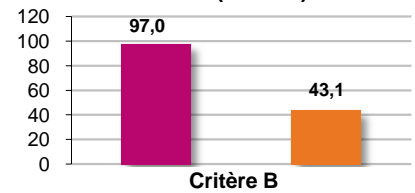


La qualité de desserte

Critère B TCC hors RTE (en mn)

43,1

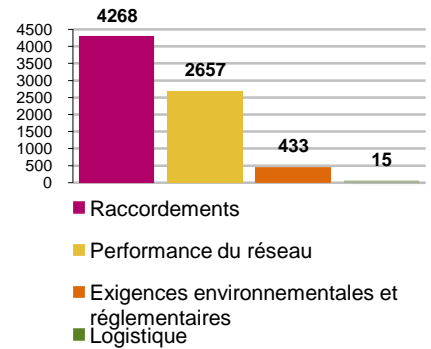
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en mn)



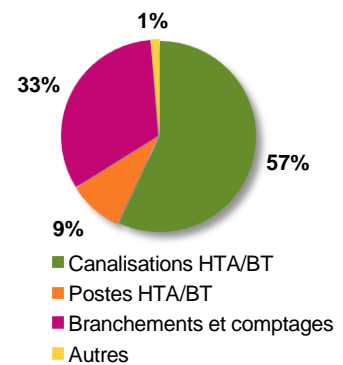
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

Les investissements et le patrimoine

Investissements ERDF sur la concession (k€)



Valeur nette comptable des ouvrages





Les utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité de la concession

Les installations de production raccordées au réseau public

| Installations de production à fin 2013 | Concession | |
|---|------------|----------------------|
| | Nombre | Puissance délivrée * |
| Total | 712 | 17 274 |
| dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque | 707 | 3 236 |
| dont producteurs d'énergie d'origine éolienne | 1 | ICS |
| dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique | 0 | 0 |
| dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...) | 4 | 14 028 |

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

Les consommateurs raccordés au réseau public

| Total des clients de la concession | Concession | | |
|------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de clients | 76 285 | 76 719 | 0,6% |
| Énergie acheminée (en kWh) | 748 450 454 | 743 247 327 | -0,7% |
| Recettes d'acheminement (en €) | 25 042 722 | 25 182 111 | 0,6% |

| Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA | Concession | | |
|---|-------------|-------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de clients | 75 413 | 75 837 | 0,6% |
| Énergie acheminée (en kWh) | 388 344 331 | 392 515 533 | 1,1% |
| Recettes d'acheminement (en €) | 16 791 922 | 17 006 508 | 1,3% |

| Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA | Concession | | |
|---|------------|------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de clients | 669 | 681 | 1,8% |
| Énergie acheminée (en kWh) | 80 288 420 | 82 196 549 | 2,4% |
| Recettes d'acheminement (en €) | 3 035 035 | 3 159 240 | 4,1% |

| Total des clients HTA | Concession | | |
|--------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de clients | 203 | 201 | -1,0% |
| Énergie acheminée (en kWh) | 279 817 703 | 268 535 245 | -4,0% |
| Recettes d'acheminement (en €) | 5 215 766 | 5 016 363 | -3,8% |

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Les clients de la concession et la fourniture aux tarifs réglementés de vente

La segmentation des consommateurs est faite en fonction de leur puissance souscrite et de leur tension de raccordement au réseau public de distribution d'électricité : Basse Tension (BT) ou Moyenne Tension (HTA). Ils forment 5 catégories distinctes (C1 à C5). Certains de ces consommateurs ont souhaité continuer à bénéficier des tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics.

EDF, en tant que concessionnaire, assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des tarifs réglementés de vente et raccordés au réseau de distribution de la concession.

| Clients aux Tarifs Réglementés | | Catégorie | Tension | Niveau de puissance | Clients hors Tarifs Réglementés | |
|--------------------------------|---------------------------|-----------|---------|---------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Contrats | Prestations couvertes | | | | Contrats | Prestations couvertes |
| Tarif Vert | Acheminement + Fourniture | C1 | HTA | > 250 kW | CARD | Acheminement |
| | | C2 | | < 250 kW | Contrat unique | Acheminement + Fourniture |
| | | C3 | | | | |
| Tarif Jaune | | C4 | BT | > 36 kVA | | |
| Tarif Bleu | | C5 | | ≤ 36 kVA | | |

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

Les clients de la concession aux Tarifs Réglementés de Vente

| Total des clients aux Tarifs Réglementés | Concession | | |
|--|-------------|-------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de clients | 68 381 | 68 092 | -0,4% |
| Énergie vendue (en kWh) | 600 150 313 | 595 724 681 | -0,7% |
| Recettes (en € HT)** | 51 507 205 | 52 842 164 | 2,6% |

*nombre de clients = nombre de contrats = nombre de sites

** Recettes hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA)

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : **Tarif Bleu** pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, **Tarif Jaune** pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA, **Tarif Vert** pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

| Tarif Bleu | Concession | | |
|-------------------------|-------------|-------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de clients | 67 562 | 67 261 | -0,4% |
| Énergie vendue (en kWh) | 350 051 703 | 347 449 034 | -0,7% |
| Recettes (en € HT)** | 32 141 740 | 34 098 844 | 6,1% |

| Tarif Jaune | Concession | | |
|-------------------------|------------|------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de clients | 613 | 622 | 1,5% |
| Énergie vendue (en kWh) | 73 070 130 | 75 452 419 | 3,3% |
| Recettes (en € HT)** | 6 531 559 | 6 782 147 | 3,8% |

| Tarif Vert | Concession | | |
|-------------------------|-------------|-------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de clients | 206 | 209 | 1,5% |
| Énergie vendue (en kWh) | 177 028 480 | 172 823 228 | -2,4% |
| Recettes (en € HT)** | 12 833 906 | 11 961 173 | -6,8% |



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE



| | |
|---|-----------|
| A.1 Vos interlocuteurs ERDF | 18 |
| A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité | 23 |
| A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF | 23 |
| A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013 | 26 |
| A.2.3 Perspectives et enjeux | 32 |
| A.3 La proximité avec les clients | 33 |
| A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients | 33 |
| A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement | 35 |
| A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client | 36 |
| A.3.4 Satisfactions des élus du Territoire de Belfort en 2013 | 37 |
| A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession | 38 |
| A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF | 38 |
| A.4.2 Les informations patrimoniales | 44 |
| A.4.3 Les flux financiers de la concession | 48 |
| A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement | 49 |
| A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire | 49 |
| A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité | 55 |
| ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF | 57 |
| 1. Les indicateurs de suivi de l'activité | 58 |
| 1.1 Le réseau et la qualité de desserte | 58 |
| 1.2 Le raccordement des clients | 62 |
| 1.3 La qualité des relations et des services | 63 |
| 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013 | 65 |

A.1 Vos interlocuteurs ERDF

ERDF maintient son organisation territoriale et la renforce

Le dispositif relationnel d'ERDF semble être apprécié par les élus et répondre à leurs besoins. Il est organisé en Franche Comté autour de deux directions territoriales, pilotées par une Direction Régionale visant à la cohérence des politiques du distributeur en région.



Les interlocuteurs privilégiés des collectivités locales

Chaque direction territoriale a mis en place une équipe d'interlocuteurs privilégiés (IP) des collectivités locales pour chaque département. Les IP ont pour mission d'assurer une relation personnalisée, adaptée et différenciée pour accompagner efficacement les projets communaux (PLU, SCOT, Ecoquartiers...) et prendre en charge les affaires en lien avec la distribution d'électricité (qualité de fourniture, raccordement, sécurité en lien avec les ouvrages de distribution d'électricité, ...).

Dans le Territoire de Belfort 2 interlocuteurs privilégiés assument ces missions à temps plein :

Interlocuteurs ERDF par commune pour le Territoire de Belfort



Les accueils d'ERDF

L'accueil téléphonique dédié aux Collectivités Locales

En place depuis 2010, l'accueil dédié aux élus Frانس-Comtois est plébiscité. Les conseillères collectivités locales sont aujourd'hui connues des élus et reconnues pour la qualité de leurs conseils. Cette année, cet accueil a pris en charge 2 100 appels téléphoniques, traité 800 mails et reçu 450 courriers pour l'ensemble de la région. Le dispositif expérimenté sur le Doubs et le Jura sera déployé à l'ensemble des départements de la Franche-Comté en 2014.

En 2013, le numéro de cet accueil a changé, afin de permettre de suivre avec plus d'exactitude la volumétrie des appels entrants.

Les conseillères vous accueillent au :

03 81 83 87 81 (à réserver aux seuls élus)

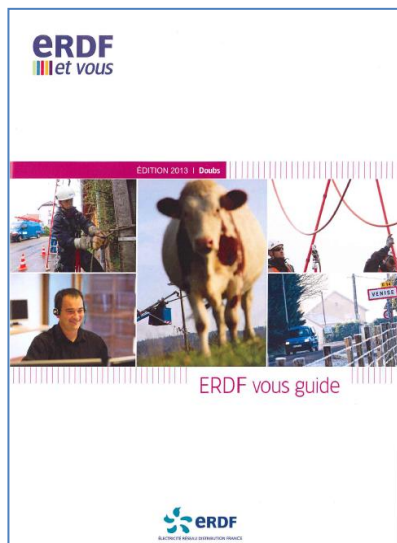


**Joëlle
Brulport**



**Peggy
Meignier**

ERDF vous guide : L'outil indispensable aux élus du Territoire de Belfort



Lancé en 2013, ce guide synthétique a l'attention des élus, évoque tous les sujets auxquels peuvent être confrontés les municipalités. En une vingtaine de pages, les élus du Territoire de Belfort disposent d'un panorama des missions et activités du distributeur, de quelques chiffres clés, d'informations utiles en matière de réglementation, de points de clarification sur « qui fait quoi » sur le réseau publique d'électricité ou encore des points d'entrées au sein d'ERDF selon les sujets qui les concernent.

Des fiches pratiques permettent d'aborder facilement les sujets suivants : Le dépannage, CU/AU et loi SRU-UH, Les raccordements électriques, Les branchements provisoires, Les déplacements d'ouvrages, Les prestations ERDF, La prévention dommage aux ouvrages, L'élagage, Sous les lignes prudences, Les services d'ERDF à destination des collectivités locales.

Un Portail internet ERDF pour les Collectivités Locales

Dans le cadre de la construction de son offre de relation de proximité avec les élus, ERDF a lancé en 2013 l'Espace Internet Collectivités locales. Cet espace commun d'échanges et d'informations personnalisées à la maille communale complète efficacement le dispositif d'accompagnement des collectivités locales.

Ce que propose l'espace collectivités locales :

- Le service « Infotravaux » : des informations sur les travaux en cours sur la commune : branchements, extensions de réseau, créations et déplacements d'ouvrages
- Le service « Inforéseau » : permet de prendre connaissance en temps réel des interruptions de fourniture d'électricité et du délai supposé requis pour la réalimentation
- Des vidéos et de la documentation sur les enjeux énergétiques
- Des actualités sur ERDF en région

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Les services aux collectivités locales

Depuis 2012, ERDF a développé une gamme de services destinée aux collectivités locales. Ceux-ci permettent à ERDF de trouver des solutions adaptées pour aider les élus à chaque étape dans leurs projets communaux, de la réflexion à la réalisation.

Parmi les services proposés :

L'accompagnement Multi Raccordement

Un coordinateur assure une interface unique entre la commune, le Promoteur choisi par la collectivité locale, et ERDF. Il assure une prise en charge et un accompagnement personnalisé.

Informations spécifiques :

Prévenance SMS en cas d'incident électrique

Le permanent de Direction d'ERDF informe par SMS les élus affectés par une coupure d'électricité. Des informations sont communiquées sur les raisons de l'incident et une indication est donnée sur la durée supposée de réparation.

Pré-étude, accompagnement et ingénierie de projets d'aménagement du territoire et de rénovation urbaine

Le service consiste à établir un chiffrage de l'extension du réseau nécessaire pour équiper une voie nouvelle à partir des données fournies par la commune : plan parcellaire projeté, puissance de raccordement prévue pour chaque parcelle...

Audit Colonnes Montantes

Evaluation de l'opportunité d'engager des travaux de renouvellement dans le respect de la réglementation en vigueur à date (NF C 14-100).

Contrôle de permutation automatique

Contrôle du système de permutation automatique d'un départ moyenne tension en cas de perturbation sur la source d'alimentation principale.

Conseil Véhicules électriques et infrastructures de recharge

Faciliter le raccordement des infrastructures de recharge au réseau ERDF dans les meilleures conditions

Fournitures de données de consommation pour l'élaboration des PCET (Plan Climat Energie Territoire)

La connaissance des flux électriques qui transitent sur les réseaux de la collectivité est un élément incontournable de la mise en place d'une politique énergétique efficace.

Fourniture annuelle des plans de réseaux informatisés pour les collectivités locales

Le service consiste à fournir aux concédants ou aux collectivités locales, les plans-moyenne-échelle sous format informatique, en substitution des plans papier.

L'accueil pour le dépannage

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



L'accueil pour les autres demandes

Un plan de numérotation est mis en place, en fonction des différents profils de nos clients pour prendre en charge leurs demandes relatives, soit à un raccordement, soit à toute autre problématique hors urgence et dépannage. Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux Numéros Cristal ® suivants :



- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 45**
- Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 46**



(1) : cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité. Le client est invité à contacter directement son acheteur,
 (2) : clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive.

L'accueil des fournisseurs d'électricité

Il est assuré par l' « **Accueil Acheminement Électricité** » qui traite les demandes des fournisseurs relatives à l'acheminement ; ces demandes sont effectuées dans le cadre de la mise en œuvre des contrats passés entre ERDF et chacun des fournisseurs.

A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité

A.2.1 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 2013, 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

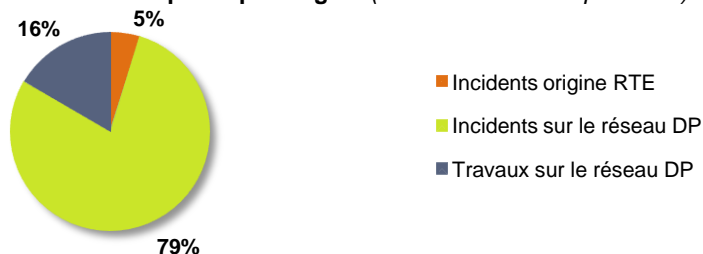
Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

| Durée moyenne annuelle de coupure (en min) | Concession | |
|--|------------|------|
| | 2012 | 2013 |
| Toutes causes confondues (Critère B Concession) ¹ | 74 | 45 |
| Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ² | 74 | 45 |
| Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport) | 1 | 2 |
| Dont incident sur le réseau de distribution publique | 68 | 36 |
| Dont travaux sur le réseau de distribution publique | 5 | 7 |

Les efforts réalisés en matière d'investissement se traduisent par une amélioration de la continuité de la fourniture d'électricité. Le temps de coupure moyen par habitant atteint 45mn ce qui est très en deçà de la moyenne nationale (97mn). Ceci traduit la qualité de la distribution sur le Territoire de Belfort.

Les évènements climatiques de fin 2013 (tempête DIRK et les chutes de neige lourdes subies fin novembre et fin décembre) ont un peu perturbé la continuité de fourniture et ainsi dégradé le critère B sur la fin de l'exercice. Les efforts d'investissement du distributeur pour renouveler les Câbles Imprégnés Papier (câbles souterrain d'ancienne génération souvent à l'origine de coupure d'alimentation) démontrent la pertinence des choix du concessionnaire.

Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)



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 public de distribution d'électricité).

² Conformément à la proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 13/11/2013, sont notamment considérés comme des évènements 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 sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors évènements exceptionnels (critère B HIX).



Au niveau national, l'année 2013 a été marquée par de très nombreux évènements climatiques, dont quatre d'importance majeure qui ont, à eux seuls, engendré un temps de coupure de près de 40 minutes.

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen³ est, au niveau national, de 97 minutes en 2013, contre 75 minutes en 2012.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des évènements exceptionnels (ou critère B HIX⁴) est de 82 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

En sa qualité de gestionnaire du service public national de distribution de l'électricité, ERDF contribue à la **cohérence** et à 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.

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

| Nombre de clients BT | 2012 | Concession | |
|--|------|--------------|------------------|
| | | 2013 | Variation (en %) |
| Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues | 218 | 119 | -45,4% |
| Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues | 523 | 1 318 | 152,0% |

³ Cf note 1 supra.

⁴ Cf note 2 supra.

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.

La méthode d'évaluation de la tenue de tension mise en œuvre par ERDF est la « méthode GDO-SIG ». Dans le cadre de la concertation lancée en 2010, sous l'égide de l'État, pour l'évaluation de cette méthode par la profession, un groupe de travail associant des représentants de la FNCCR et d'ERDF a proposé fin 2013 de compléter l'approche statistique de la méthode GDO-SIG par la prise en compte de quatre facteurs pouvant influencer cette évaluation.

Sous réserve de leur reconnaissance par l'État, ces propositions seront mises en œuvre en 2015 pour l'évaluation de la qualité de l'année 2014.

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

En l'absence de moyens permanents de surveillance de la tension chez les clients, ERDF utilise un modèle statistique, qui compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations et des courbes de charges types, donne une évaluation dans des situations défavorables (forte charge en hiver), du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

| Clients BT Mal Alimentés | 2012 | Concession | |
|---|------|-------------|------------------|
| | | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible | 163 | 135 | -17,2% |
| Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %) | 0,2% | 0,2% | -17,6% |

Le nombre de clients potentiellement mal alimentés (CMA) dans le Territoire de Belfort reste 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.

ERDF avait pour ambition de maintenir dans le département le taux de CMA au niveau atteint en 2012. Grâce aux investissements réalisés sur le réseau basse tension en 2013, le taux a ainsi pu être maintenu à 0,2%.

A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013

En application de l'article 21 de la loi NOME (art. L.2224-31 du code général des collectivités territoriales), 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.

Les priorités d'investissement sur le Territoire de Belfort

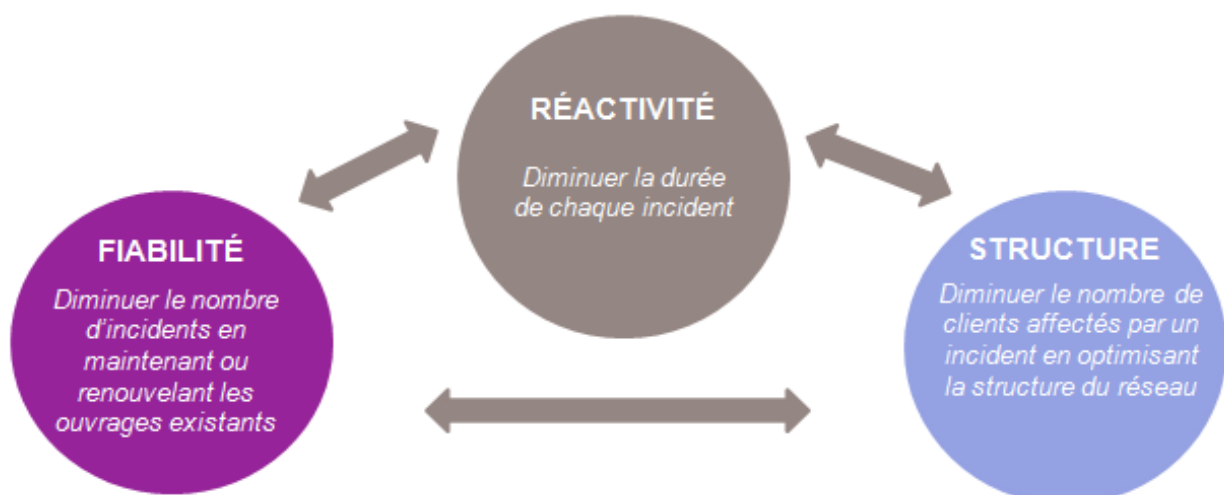
Compte tenu de son rôle dans la sécurisation des réseaux et de son poids prépondérant dans la continuité d'alimentation, le réseau HTA est la priorité en matière d'investissement afin de répondre aux objectifs de :

- ✓ Sécurisation du réseau vis-à-vis des aléas climatiques majeurs,
- ✓ Redressement du niveau de qualité de la distribution,
- ✓ Garantie d'une alimentation électrique équivalente à tous les clients du territoire.

La politique d'investissement d'ERDF est principalement orientée vers la création de réseaux pour permettre le raccordement des nouveaux clients et le renouvellement et la sécurisation des ouvrages, leviers de l'amélioration de la qualité d'alimentation électrique.

Les investissements faits par les distributeurs sur le réseau répondent à une stratégie s'appuyant sur 3 axes de travail majeurs :

- ✓ REACTIVITE : création d'organe de manœuvre, moyen de conduite, ...
- ✓ FIABILITE : entretien et maintenance, renouvellement des réseaux, mise en souterrain, ...
- ✓ STRUCTURE : renforcement, création de nouveaux départs ou de nouveaux postes, ...



Les dépenses d'investissement d'ERDF sur votre concession en 2013

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2013, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2013.

| Investissements ERDF (en k€) | 2012 | 2013 |
|--|--------------|--------------|
| 1. Raccordement des consommateurs et producteurs | 3 207 | 4 268 |
| 2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine | 2 753 | 3 091 |
| 2.1 Performance du réseau | 2 265 | 2 657 |
| Dont renforcement | 178 | 578 |
| Dont climatique | 328 | 319 |
| Dont modernisation | 1 387 | 1 421 |
| Dont moyens d'exploitation | 372 | 339 |
| 2.2 Exigences environnementales et réglementaires | 488 | 433 |
| Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages) | 129 | 164 |
| Dont sécurité et obligations réglementaires | 12 | 0 |
| Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers | 347 | 270 |
| 3. Investissements de logistique (dont immobilier) | 14 | 15 |
| Total (en k€) | 5 975 | 7 374 |
| Dont investissements postes-sources | 86 | 740 |

Les prévisions d'investissement sur les raccordements de nouveaux clients au réseau électrique ont été dépassées. C'est la conséquence d'un développement urbanistique qui résiste mieux à la crise économique que dans les autres régions de France (notamment proche des zones frontalières).

C'est aussi lié à la délivrance de permis de construire plutôt en périphérie des bourgs et villages nécessitant l'extension du réseau existant pour réaliser les raccordements. Or la contribution financière d'ERDF au coût global des raccordements s'en trouve directement affecté.

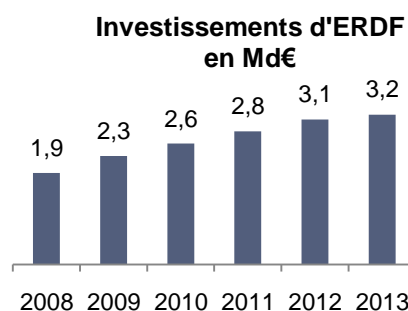
ERDF a, d'autre part, concentré une partie de ses investissements spécifiquement pour le renouvellement des câbles souterrains d'ancienne génération afin de renforcer la performance du réseau et d'améliorer la continuité de la fourniture. Une enveloppe dédiée de près de 400 000 euros (renforcement) a ainsi été consacrée en 2013.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2013, avec la localisation des travaux, est proposée en annexe 2 du Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) d'ERDF.**



Au plan national, les investissements totaux d'ERDF ont fortement progressé depuis 2008 pour atteindre près de 3,2 milliards d'euros en 2013 (cf. graphique ci-contre), dont 1,15 milliard pour les investissements de renforcement et de modernisation des réseaux. En cumulé depuis 2008, les investissements consacrés à la qualité ont augmenté de 85 %.

Environ la moitié du total de ces investissements a été mobilisée en 2013 pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, consommateurs ou producteurs. Cette dernière activité reste soutenue : en 2013, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,2 GW.



Par ailleurs, 15 % des investissements de 2013 ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011) et d'exigences en matière de sécurité et d'environnement.

La mise en œuvre en 2013 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

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

Ces travaux ont pour objectif :

- ✓ d'accompagner le développement du territoire (investissements sur les postes sources)
- ✓ de diminuer l'exposition des réseaux HTA aux aléas climatiques
- ✓ de remplacer les réseaux de technologie ancienne par de nouveaux plus performants
- ✓ de réduire le nombre d'incidents
- ✓ de maintenir le critère B au niveau atteint en 2012
- ✓ de distribuer l'électricité en respectant les seuils de tension légaux en vigueur

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Les travaux dans les postes-sources

ERDF réalise des investissements sur les postes-sources qui participent à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte. Le tableau ci-après présente ces investissements :

| Investissements ERDF (en k€) | 2013 |
|---|------|
| Remplacement pour obsolescence dans les postes : | |
| GYROMANY | 24 |

Les travaux sur le réseau HTA

Le tableau ci-après présente les principaux investissements réalisés en 2013 sur le réseau HTA :

| Investissements ERDF (en k€) | | | | |
|------------------------------|--------------|--------------|---|---------|
| Commune principale | Poste source | Départ HTA | Libellé du chantier | Montant |
| BORON | DELLE | BORON | Création de départ | 396 |
| CHEVREMONT | ARSOT | REPPE | Suppression d'une zone sensible Vent Neige Givre | 162 |
| BELFORT | ESSERT | PETITJ | Renouvellement de câble Poste Source-NIPSON | 92 |
| MORVILLARS | DELLE | GRANDVILLARS | Suppression d'une zone boisée sensible | 77 |
| BELFORT | ARGIESANS | BLEUET | Caserne MAUD HUY - PAYOT rue d'Altkirch | 76 |
| FAVEROIS | DELLE | COURTELEVANT | Amélioration de la réactivité | 60 |
| BELFORT | ESSERT | VOLTAIRE | Renouvellement de câble entre Parrot et Voltaire | 59 |
| DELLE | DELLE | THECLA | Renouvellement de câble Alsace-Cités jardins | 52 |
| DELLE | DELLE | CET | Renouvellement de câble départ Grandvillars | 43 |
| CHATENOIS-LES-FORGES | ETUPES | CHATENOIS | Jeanne d'Arc : Plan aléas climatiques Renouvellement de câble Bienfaisance Dépose cabine haute | 67 |
| ROUGEMONT | MASEVAUX | ROUGEM | Suppression d'une zone sensible Vent NeigeGivre | 39 |
| BELFORT | ESSERT | DUGOIS | Renouvellement de câble Préfecture -Pompidou | 31 |
| DELLE | DELLE | THECLA | Renouvellement de câble Cité des jardins-Tassigny | 30 |
| BELFORT | ARGIESANS | CURIE | Renouvellement de câble Hôpital -Comte de la Suze | 29 |
| OFFEMONT | ARSOT | STGERM | Amélioration de la réactivité | 28 |
| VALDOIE | ARSOT | ARSOT | Amélioration de la réactivité | 26 |
| BELFORT | ARSOT | FORGES | Renouvellement la liaison terrasses-magasin | 22 |
| BELFORT | ARGIESANS | CURIE | Renouvellement de câble PTT 2 | 17 |
| GRANDVILLARS | DELLE | GRANDVILLARS | Amélioration de la réactivité | 10 |
| BELFORT | ESSERT | PETITJ | Renouvellement de câble en amont et aval collègue | 10 |
| DELLE | DELLE | FIM | Renouvellement de câble Abattoirs-Tilleul | 10 |



Les travaux sur le réseau BT

En 2013 ERDF a investi sur les chantiers répartis ci-après :

- 165 k€ dans le renforcement du réseau BT

Investissements ERDF dans le domaine du renforcement du réseau BT en 2013

| Commune | Libellé du chantier |
|--------------|-------------------------------|
| FELON | Rue de l'Eglise poste Village |
| COURTELEVANT | Rue de Bale Poste Lot Court |
| NOVILLARD | Rue du Moulin Poste Village |
| REPPE | Poste Village Grande Rue |

- 734 k€ dans le renouvellement du réseau souterrain BT

Investissements ERDF dans le domaine du renouvellement du réseau souterrain BT en 2013

| Commune | Libellé du chantier |
|-----------|--|
| TREVENANS | Cellules HTA poste Combes |
| REPPE | Dépose cabine haute poste Village Grande Rue |
| ESSERT | Cellules Poste PLACE |
| VALDOIE | Aménagement BT suite a défaut de câble Rue Carnot |
| DORANS | Rue des Lilas |
| GIROMAGNY | Cellules HTA Poste Bidaine |
| | Ribot / Guidon / Jardon / Petitjean |
| | 2 parties place d'Armes Bottes |
| | Quai du Magasin issu poste Terrasses |
| | Rue du Magasin |
| | Berthelot / Michelet (optymo) |
| | Rues Juin / Mieg - postes IUT/Mieg |
| | Foch/Vauban/Place de la République / Frery (optymo) |
| | Rue de Madagascar |
| | 1ere partie place d'Armes Metzger |
| BELFORT | Aménagement piétonnier Michelet / Faubourg de France |
| | Faubourg de Montbéliard issu poste Hôpital Militaire |
| | Rues Châteaudun / Pasteur |
| | Madrid / Leclerc (optymo) |
| | Rue Georges Monin |
| | Mulhouse / James long / Brasse (optymo) |
| | Rue de Reims poste Baumann |
| | Rues Thiers / Denfert (optymo) |
| | Poste Janet Faubourg de Montbéliard |
| | Avenue du Château d'Eau |
| | Rues Tramway / Voltaire |

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

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2013, 274 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 100 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Les opérations d'entretien effectuées sur votre concession en 2013

- **171 km** de réseau aérien HTA diagnostiqués par hélicoptère et **8 km** diagnostiqués à pied
- **58 km** de végétation inventoriées
- **142 km** de réseau HTA et **11 km** de réseau BT élagués
- **38 Interrupteurs aériens** manuels ou télécommandés entretenus ou fiabilisés
- **10 Organes de Manœuvre Télécommandés** mis en service
- **12 Indicateurs lumineux de défaut** implantés
- **7 supports BT** renouvelés
- **100 mesures de terre** dont **14** suivies d'amélioration

Le diagnostic du réseau HTA

Pour le réseau aérien, chaque début d'année, la visite des lignes HTA en hélicoptère est planifiée avec au préalable, la réalisation d'un état des perturbations sur le réseau. 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 mis en œuvre par les équipes. Le diagnostic par hélicoptère permet également le contrôle de l'élagage réalisé l'année précédente.

Pour le réseau 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.

L'inventaire de la végétation

Commencé en 2010 pour le réseau HTA et en 2011 pour le réseau BT, cet inventaire consiste à recenser toutes les zones boisées sur lesquelles sont situés les réseaux. Les distances entre la végétation et le réseau sont mesurées et les différentes des essences d'arbres sont identifiées.

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT

| | 2012 | 2013 |
|--|-------|-------|
| Montants consacrés à ces travaux dans la Région ERDF Est (en k€) | 8 234 | 9 473 |



A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuit en 2014 ses efforts d'investissement à un niveau élevé pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation. Ces actions concernent à la fois les lignes aérienne moyenne tension HTA (dépose des portions de réseau à risque et sécurisation face aux aléas climatiques) et les lignes souterraines (renouvellement des câbles de première génération).

Plus de la moitié de ces câbles de première génération a plus de 40 ans. De technologie ancienne, ils présentent une certaine fragilité en vieillissant. ERDF a engagé depuis plusieurs années un programme spécifique de renouvellement de ces câbles, dénommé Plan Renouvellement des Câbles (PRC), notamment en zone urbaine, où l'impact des incidents sur la clientèle est prépondérant.

Les câbles HTA souterrain papier se concentrent principalement sur les villes de Belfort, Beaucourt, Delle, Montbéliard et Pontarlier.

Sur le réseau BT, ERDF priorise ses investissements pour :

- Diminuer le nombre de CMA par renforcement du réseau BT, en priorisant les départs faisant l'objet de réclamations clients et ceux présentant potentiellement plus de 40 clients en contraintes de tension d'après le modèle statistique d'ERDF.
- Renouveler une partie des câbles cuivre (stock d'un peu plus de 100 km linéaire sur le Doubs) principalement sur Besançon qui concentre la plus grande longueur électrique.
- Renouveler une partie des câbles « alu » posés avant 1980, principalement sur les communes de Valentigney, Audincourt, et Montbéliard. De technologie ancienne, ces câbles peuvent présenter une fiabilité moindre en vieillissant.
- Renouveler les lignes BT « faibles sections » en priorisant les secteurs géographiques les plus exposés aux aléas climatiques ou présentant des contraintes spécifiques d'exploitation (accessibilité).
- Accompagner l'émergence de projets urbains comme le THNS du Pays de Montbéliard Agglomération (dévoisement des réseaux notamment).

A.3 La proximité avec les clients

A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients

En 2013, ERDF a poursuivi la mise en œuvre de son ambition : améliorer durablement la satisfaction de ses clients par un accès simple et lisible au distributeur et une organisation qui permet de répondre efficacement et rapidement à leurs demandes.

ERDF continue d'améliorer ses différents canaux de communication et les complète tout en veillant à leur bonne articulation

ERDF met à la disposition des clients, des numéros de téléphone pour chacun de leurs profils, afin d'améliorer la prise en charge de leurs demandes (cf. partie A.1 « 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 | |
|--|-------------|--------------|
| | 2012 | 2013 |
| Accueil Acheminement | 96,2% | 95,9% |
| Accueil Raccordement Électricité (ARE) | 90,9% | 91,2% |
| Accueil Dépannage | 84,4% | 89,0% |

Pour 2013, ERDF avait pour objectif d'améliorer l'accessibilité de son accueil dépannage. Bien qu'encore insuffisante, celle-ci a progressé de 4,6% et s'approche désormais des 90%.

Dans le domaine du digital, l'Espace Collectivités Locales, première réalisation dans ce domaine pour ERDF, concrétise sa volonté de transparence vis-à-vis des collectivités locales et contribue à fluidifier les échanges avec les acteurs des territoires en soutenant le travail de proximité réalisé par les directeurs territoriaux et les interlocuteurs privilégiés qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.

L'entreprise adapte son organisation afin de faciliter ses interactions avec les clients

ERDF a structuré des services clients au sein de chacune de ses directions régionales, qui sont notamment en charge du suivi complet des demandes des clients.

Pour les entreprises et les collectivités, elle a poursuivi la mise en place de services de chargés de relation client et d'interlocuteurs privilégiés qui leur sont spécialement dédiés.

Enfin, l'entreprise a déployé la démarche « ERDF à votre écoute », qui contribue à la mobilisation de l'ensemble des salariés en contact avec les clients pour instruire leurs réclamations et répondre à leurs questionnements.



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 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.

Sur le segment des clients « Particuliers » et des clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les résultats pour l'année 2013 au niveau national font ressortir une progression du taux de satisfaction globale qui traduit **une meilleure appréciation des actions de relève et de raccordement.**

Les résultats sur le territoire de votre concession sont présentés ci-après :

| Indicateurs de satisfaction (en %) | National | concession |
|---|----------|------------|
| Clients « Particuliers » | 91,3% | 91,0% |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA) | 91,6% | 76,0% |

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients particuliers et professionnels (clients BT ≤ à 36 kVA), les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

| Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %) | National | département |
|---|----------|-------------|
| Clients « Particuliers » | 87,2% | 87,4% |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA) | 83,9% | 69,2% |

L'amélioration significative des résultats consolidés au niveau national témoigne de la reconnaissance de l'action d'ERDF dans l'accompagnement des clients tout au long de la démarche de raccordement.

Le délai de réponse aux 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 et à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires.

En 2013, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la région a été le suivant :

| Réponse aux réclamations (en %) | Région ERDF | |
|---------------------------------|-------------|-------|
| | 2012 | 2013 |
| Taux de réponses sous 30 jours | 99,1% | 97,8% |

A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement

En 2013, ERDF a déployé **ERDF-Connect votre espace raccordement**, un espace internet accessible depuis le site **www.erdf.fr**

Il est mis à disposition des clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service a concerné dans un premier temps les demandes de raccordement des installations d'une puissance inférieure à 36 kVA.

En 2015, ce service sera généralisé aux clients du marché d'affaires.

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

| Délai moyen de réalisation des travaux <i>(en jours ouvrés)</i> | Région Alsace Franche Comté | | |
|---|-----------------------------|-----------|-------------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation <i>(en %)</i> |
| Concernant les branchements simples | 48 | 44 | -8,3% |

En 2013, au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux est égal à **40 jours ouvrés**. Il est resté stable par rapport au niveau constaté en 2012 (40,9 jours).



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.

Au niveau national, les délais moyens réalisés par ERDF en 2013 sont respectivement de 8,4 jours et de 27 jours.

| Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau) | Concession | | |
|--|------------|--------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Taux de devis envoyés dans les délais | 95,0% | 94,8% | -0,2% |
| Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés) | 3 | 6 | 90,0% |

| Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau) | Concession | | |
|--|------------|--------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Taux de devis envoyés dans les délais | 88,6% | 92,5% | 4,0% |
| Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires) | 20 | 19 | -3,5% |

A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client

Dans le cadre des procédures de raccordement précisées par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) dans sa délibération du 25 avril 2013, ERDF a mis en œuvre depuis octobre 2013 un dispositif permettant d'anticiper les demandes de raccordement de maisons individuelles neuves, dispositif basé sur le traitement des permis de construire autorisés.

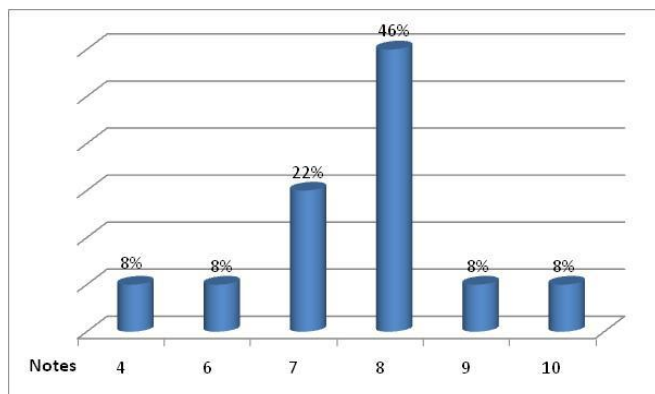
Dès le dépôt du permis de construire, ERDF informe le client sur les procédures de raccordement afin de lui permettre de déposer sa demande de raccordement suffisamment en amont de la date de mise en service souhaitée.

Les aléas pouvant impacter la réalisation des travaux sont pris en compte dans cette démarche de façon à sécuriser la date de mise en service demandée par le client.

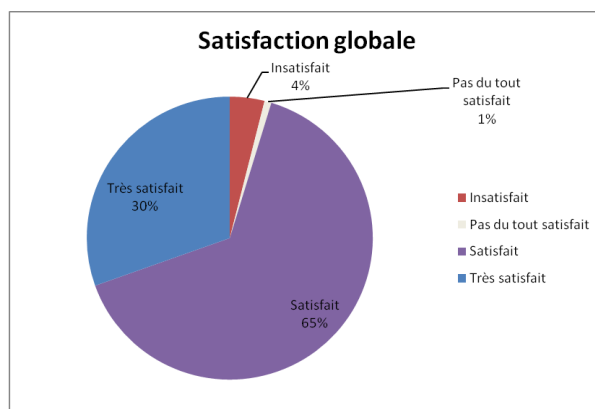
A.3.4 Satisfactions des élus du Territoire de Belfort en 2013

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

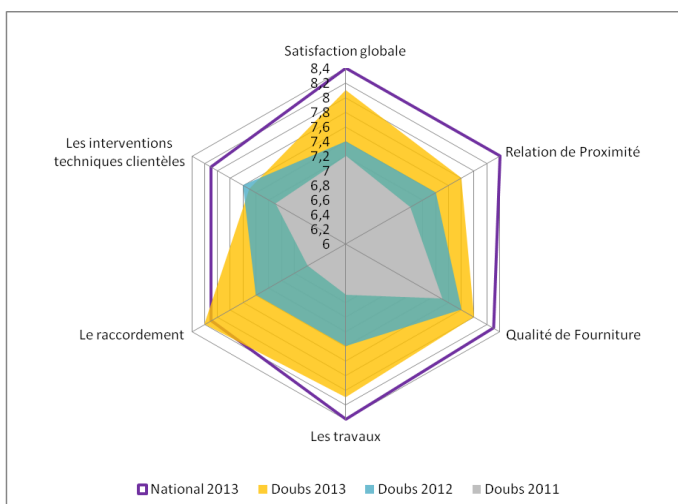
Après avoir progressé significativement en 2012, la satisfaction des élus du Territoire de Belfort s'est renforcée en 2013.



84 % des répondants ont mis une note ≥ 7 contre 80% en 2012.



Les élus, comme en 2012, se disent « satisfaits ou très satisfaits » d'ERDF à près de 95%...



En 2013, la satisfaction globale des élus à l'égard d'ERDF a progressé de 0,3 point pour passer de 7,5 à 7,8 sur une note globale de 10.

L'organisation territoriale, et les relations de proximité mises en place par ERDF sont jugées en progrès (7,8 contre 7,3 en 2012).

Plus globalement, l'appréciation des élus a fortement progressé à l'égard des actes techniques du distributeur (+0,3 pour qualité de la fourniture (8/10); +0,7 pour la qualité des travaux (8/10); +0,4 pour la qualité des raccordements (7,6/10) à l'exception des interventions techniques clientèles qui stagnent à 7,4 (+0,1) pour les prestations de relève, installation comptage, plage d'intervention...

En 2014, ERDF va poursuivre son travail relationnel de proximité auprès des élus, en étant attentif aux nouveaux élus auprès desquels il sera nécessaire d'avoir une approche pédagogique pour expliquer le fonctionnement de la distribution d'électricité, son mode de financement, et les priorités d'investissements dans le département.

Les réunions d'informations, afin de restituer l'activité et la performance du distributeur sur le département, seront reconduites à partir de Juin.

Une attention particulière sera menée sur les prestations techniques clientèles pour améliorer la qualité de nos prestations, notamment en ce qui concerne les absences à la relève, et diminuer les plages horaires de passage fixées aujourd'hui à 4 heures et grande source d'insatisfaction.

A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF

Les éléments financiers de la concession (cf. note 1)

Conformément à l'article 32C du cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire présente, pour ce qui concerne le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité, les « principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention des données comptables et financières significatives ».

| Produits détaillés (en k€) | Cf. Note | Concession | |
|--|----------|------------|--------|
| | | 2012 | 2013 |
| Recettes d'acheminement | 2 | 24 460 | 24 747 |
| Dont clients HTA | | 5 327 | 5 051 |
| Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA | | 16 861 | 17 898 |
| Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA | | 2 855 | 2 951 |
| Dont autres | | -584 | -1 152 |
| Recettes de raccordements et prestations | | 1 499 | 1 625 |
| Dont raccordements | 3 | 1 045 | 1 167 |
| Dont prestations | 4 | 454 | 458 |
| Autres recettes | 5 | 838 | 854 |
| Chiffre d'affaires | | 26 798 | 27 226 |
| Autres produits | | 4 010 | 4 175 |
| Production stockée et immobilisée | 6 | 2 745 | 2 711 |
| Reprises sur amortissements et provisions | 7 | 1 014 | 1 220 |
| Autres produits divers | 8 | 251 | 245 |
| Total des produits | | 30 808 | 31 401 |

| Charges détaillées (en k€) | Cf. Note | Concession | |
|--|----------|------------|--------|
| | | 2012 | 2013 |
| Consommation de l'exercice en provenance des tiers | | 16 866 | 16 411 |
| Accès réseau amont | 9 | 7 032 | 6 993 |
| Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau | 10 | 3 296 | 2 953 |
| Redevances de concession | 11 | 901 | 967 |
| Autres consommations externes | 12 | 5 637 | 5 498 |
| Impôts, taxes et versements assimilés | | 1 436 | 1 475 |
| Contribution au CAS FACE | 13 | 666 | 660 |
| Autres impôts et taxes | 14 | 770 | 815 |
| Charges de personnel | 15 | 4 816 | 4 817 |
| Dotations d'exploitation | | 5 738 | 6 166 |
| Dotation aux amortissements DP | 16 | 3 042 | 3 091 |
| Dotation aux provisions DP | 17 | 724 | 608 |
| Autres dotations d'exploitation | 18 | 1 972 | 2 466 |
| Autres charges | 19 | 612 | 639 |
| Charges centrales | 20 | 918 | 924 |
| Total des charges | | 30 386 | 30 432 |

| Contribution à l'équilibre (en k€) | Cf. Note | Concession | |
|------------------------------------|----------|------------|--------|
| | | 2012 | 2013 |
| Montant | 21 | -2 299 | -1 761 |

| Total des produits – total des charges (en k€) | Cf. Note | Concession | |
|---|----------|------------|-------|
| | | 2012 | 2013 |
| Montant (y compris contribution à l'équilibre) | 22 | 2 721 | 2 730 |

Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

La plupart des charges et certains produits sont enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession.

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'ERDF est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ou du département ; c'est notamment le cas des agences de maintenance et d'exploitation des postes-sources ou des agences de conduite du réseau qui interviennent sur plusieurs départements.

Cette organisation vise également à une optimisation des moyens techniques et financiers à la disposition d'ERDF, eu égard notamment aux objectifs de productivité qui lui sont fixés par le régulateur.

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 au moyen d'une clé conventionnelle.

On distingue trois niveaux de données :

- les données comptables enregistrées nationalement : elles sont réparties entre les Directions Interrégionales opérationnelles d'ERDF (DIR) au prorata de leurs activités respectives, avant d'être réparties entre les concessions de chaque DIR ;
- les données comptables enregistrées au niveau des DIR : elles sont réparties par clés vers les concessions en cas d'absence d'information native disponible au niveau concession ;
- les données disponibles directement à la maille de la concession ou de la commune.

Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

Les recettes d'acheminement dépendent du niveau du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) et du volume d'énergie acheminée. Le tarif d'acheminement est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) de façon à couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire (principe de péréquation).

Les recettes d'acheminement comprennent :

- l'acheminement livré et facturé aux clients aux tarifs réglementés et aux clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi que des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive ;
Les recettes d'acheminement indiquées sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation d'ERDF. La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT \leq 36 kVA ; clients BT $>$ 36 kVA ; clients HTA ;
- la variation de l'acheminement livré mais non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative). Il s'agit principalement de l'acheminement en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des produits.

Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation sont désormais prises en compte pour la restitution par concession des recettes de raccordement. Le dispositif mis en oeuvre cette année se substitue au mode de répartition des recettes de raccordement selon la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR à laquelle elle est rattachée.



Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'ERDF.

Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession, comme les recettes d'acheminement.

Note 5 - AUTRES RECETTES

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité ERDF-GrDF, modifications d'ouvrages, études diverses.

Le principe de répartition retenu est la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges (matériel, main d'œuvre...) concourant à la création des immobilisations au cours d'un exercice donné.

La production stockée et immobilisée est affectée à la concession pour l'essentiel à partir de la localisation des investissements.

Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

Ce poste est constitué principalement des reprises de provisions sur les charges de personnel (avantages au personnel, abondement : les charges correspondantes sont enregistrées dans la rubrique « charges de personnel »), des reprises de provisions sur risques et litiges et, le cas échéant, sur les provisions pour renouvellement.

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment indemnités d'assurance) et des subventions reçues.

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

Note 9 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité). Les droits acquittés par ERDF pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (poste-source). La facturation est effectuée par poste-source en fonction du tarif d'acheminement en vigueur. Un poste-source est localisable au niveau d'une DIR mais peut alimenter plusieurs concessions.

Le critère de répartition de ce poste de charges est la consommation des clients sur le territoire de la concession.

Note 10 - ACHATS D'ÉNERGIE POUR COUVRIR LES PERTES SUR LE RÉSEAU

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage). ERDF est tenue réglementairement d'acheter cette énergie.

Le critère de répartition de ce poste est la consommation des clients sur le territoire de la concession.

Note 11 - REDEVANCES DE CONCESSION

Dans cette rubrique figurent les montants des parts R1 et R2 de la redevance annuelle de concession, effectivement versés au cours de l'année. Cette information est directement enregistrée à la maille de la concession (information dite « native »).

Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Les autres consommations externes regroupent les coûts d'exploitation liés aux achats de matériel et de prestations externes (dont des coûts liés aux investissements), aux redevances d'occupation du domaine public, aux variations de stock, ainsi que diverses charges de tertiaire (immobilier, systèmes d'information, recherche et développement) et de logistique. Ces valeurs peuvent contenir une part de coûts nationaux.

Elles sont réparties selon le nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

Le CAS FACE (Compte d'Affectation Spéciale « Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale ») est le compte d'affectation spéciale dédié à la gestion des aides pour l'électrification rurale.

Pour information, ERDF contribue à hauteur de 94% des besoins de financement du CAS FACE.

Ainsi, la valeur indiquée dans le tableau est la quote-part de la contribution ERDF au CAS FACE ventilée selon la formule suivante : (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en N-1) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en N-1).

Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs locaux (CFE, CVAE, Taxes foncières). Ne figurent pas dans ce poste, ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

Ce montant est réparti au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

Il s'agit des charges de personnel des agents ERDF de la DIR réparties par concession. Le montant affecté à la concession tient compte des caractéristiques de la concession, en termes de linéaire de réseau, de nombre de clients et d'investissements (clé composite).

Note 16 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

Les dotations aux amortissements DP (distribution publique d'électricité) couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant.

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs).

Note 17 - DOTATION AUX PROVISIONS DP

La provision pour renouvellement est enregistrée sur les seuls ouvrages renouvelables avant la fin de la concession et pour lesquels ERDF assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement. Elle est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à l'identique.

Les dotations aux provisions DP sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs pour lesquels les dotations sont réparties en fonction du nombre de clients).



Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION

Ce poste de charges correspond aux dotations d'exploitation relatives à l'amortissement des biens hors distribution publique et aux dotations aux provisions pour avantages au personnel (pensions...), aux provisions pour risques et litiges et pour dépréciation des comptes clients. Ces montants sont répartis par concession en proportion du nombre de clients.

Note 19 - AUTRES CHARGES

Il s'agit notamment de la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut ainsi que des charges sur créances clients devenues irrécouvrables.

Les « autres charges » sont réparties par concession en proportion du nombre de clients.

Note 20 - CHARGES CENTRALES

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF. Ce poste agrège des charges de différentes natures (notamment : consommations externes et charges de personnel) qui suivent les principes de répartition énoncés ci-dessus.

Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

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). Défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité, il est identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation).

Au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un agrégat intégrant une contribution à l'équilibre. Cet agrégat correspond à une quote-part du résultat d'exploitation avant impôt sur les sociétés 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 cet agrégat 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. Lorsque la contribution à l'équilibre est négative, le montant (en valeur absolue) figurant dans le tableau des éléments financiers de la concession représente un produit supplémentaire, à ajouter au total indiqué dans ce même tableau. Lorsque la contribution à l'équilibre est positive, il s'agit d'une charge supplémentaire, à ajouter au total des charges d'exploitation.

Au niveau global, la différence ressortant entre le total des produits et le total des charges de l'ensemble des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. 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.

Note 22 - DIFFÉRENCE ENTRE LE TOTAL DES PRODUITS ET LE TOTAL DES CHARGES

L'autorité concédante dispose dans le CRAC des éléments financiers d'exploitation reflétant le plus fidèlement l'activité d'exploitation et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur sa concession. Pour les raisons mentionnées en note 1, ces éléments financiers ne rendent pas compte d'un équilibre économique qui serait exclusivement local.

Il s'ensuit que la différence entre le total des produits et le total des charges, que ceux-ci soient enregistrés nativement sur la concession ou qu'ils lui soient affectés, ne constitue pas en tant que tel le résultat d'exploitation d'ERDF au périmètre de la concession. En particulier, le tarif d'acheminement de l'électricité étant unique sur l'ensemble du territoire du fait de la péréquation tarifaire, les recettes d'ERDF sur la concession ne sont pas définies en fonction des coûts exposés localement mais dépendent de l'application de la grille tarifaire nationale à une structure de consommation locale.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Tableau de synthèse des modalités de répartition retenues pour les produits et les charges d'exploitation

| Produits à répartir | Mode de répartition principal pour la concession | Montant à répartir (k€) (*) | Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %) |
|--|--|-----------------------------|---|
| Recettes d'acheminement | Affectation directe à la concession | N/A | |
| Raccordements | Au prorata du nombre de clients | 63 502 058 | 1,8% |
| Prestations | Affectation directe à la concession | N/A | |
| Autres recettes | Au prorata du nombre de clients | 32 341 982 | 2,7% |
| Autres produits | | | |
| Production stockée et immobilisée | Affectation directe à la concession | N/A | |
| Reprise sur amortissements et provisions | Au prorata du nombre de clients | 45 556 421 | 2,7% |
| Autres produits divers | Au prorata du nombre de clients | 9 137 726 | 2,7% |

| Charges à répartir | Mode de répartition principal pour la concession | Montant à répartir (k€) (*) | Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %) |
|--|---|-----------------------------|---|
| Consommation de l'exercice en provenance des tiers | | | |
| Accès réseau amont | Au prorata du nombre de kWh facturés | 306 379 246 | 2,3% |
| Achats d'énergie | Au prorata du nombre de kWh facturés | 129 265 275 | 2,3% |
| Redevances de concession | Affectation directe à la concession | N/A | |
| Autres consommations externes | Au prorata du nombre de clients | 237 449 855 | 2,7% |
| Impôts Taxes et versements assimilés | | | |
| Contribution au CAS FACE | Au prorata des kWh acheminés en BT | 24 169 063 | 2,7% |
| Autres impôts et taxes | Au prorata du nombre de clients | 33 325 853 | 2,7% |
| Charges de personnel | Clé composite Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients | 226 393 676 | 2,3% |
| Dotations d'exploitation | | | |
| Dotation aux amortissements DP | Affectation directe à la concession | N/A | |
| Dotation aux provisions DP | Affectation directe à la concession | N/A | |
| Autres dotations d'exploitation | Au prorata du nombre de clients | 93 224 196 | 2,7% |
| Autres charges | Au prorata du nombre de clients | 24 904 148 | 2,7% |

N/A = Non Applicable

(*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (généralement, la DIR)

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.

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2013

| Valeur des ouvrages concédés (en k€) | Valeur brute comptable | Amortissements | Valeur nette comptable | Valeur de remplacement | Provisions de renouvellement |
|--------------------------------------|------------------------|----------------|------------------------|------------------------|------------------------------|
| Canalisations HTA | 31 060 | 11 488 | 19 572 | 44 119 | 5 989 |
| Dont aérien | 3 680 | 2 739 | 942 | 9 243 | 4 376 |
| Dont souterrain | 27 380 | 8 749 | 18 630 | 34 877 | 1 613 |
| Canalisations BT | 35 750 | 14 290 | 21 460 | 53 857 | 9 201 |
| Dont aérien | 7 196 | 4 628 | 2 568 | 15 426 | 4 659 |
| Dont souterrain | 28 554 | 9 662 | 18 893 | 38 431 | 4 542 |
| Postes HTA/BT | 10 127 | 5 871 | 4 256 | 15 064 | 3 602 |
| Autres biens localisés | 1 012 | 354 | 659 | 1 152 | 12 |
| Branchements/ Colonnes montantes | 32 129 | 11 160 | 20 968 | 43 033 | 4 025 |
| Comptage | 7 010 | 4 397 | 2 613 | 7 010 | 0 |
| Transformateurs HTA/BT | 4 354 | 2 032 | 2 322 | 6 095 | 1 064 |
| Autres biens non localisés | 369 | 159 | 211 | 426 | 40 |
| Total | 121 811 | 49 750 | 72 061 | 170 755 | 23 934 |

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.

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2013, 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.

Mode et durées d'amortissement :

Les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire. Pour les principaux ouvrages, les durées d'utilité estimées sont les suivantes :

| | |
|---------------------------|-----------------------|
| Génie civil des postes | 45 ans |
| Canalisations HTA et BT | 40 ans ou 50 ans (*) |
| Postes de transformation | 30 ans ou 40 ans (**) |
| Installations de comptage | 20 à 30 ans |
| Branchements | 40 ans |

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 Basse Tension aériennes et en 2012 sur les transformateurs HTA-BT. Elles ont conduit à ré-estimer, en 2011, la durée de vie des canalisations Basse Tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans (*) et en 2012, celle des transformateurs HTA-BT de 30 ans à 40 ans (**).

Ces modifications s'analysent comme des changements d'estimation pris en compte de manière prospective. Les impacts financiers liés à ces changements d'estimation ont été fournis dans les CRAC au titre des exercices 2011 et 2012.

Les travaux se sont poursuivis en 2013, en particulier sur les canalisations souterraines en Basse Tension et Moyenne Tension, et sont en cours à la date de publication du présent compte-rendu d'activité.

Compte tenu de l'avancement des différents travaux, il n'est pas anticipé de raccourcissement de la durée de vie des actifs immobilisés en général, étant observé toutefois que le plan d'amortissement des installations de comptage sera modifié si nécessaire pour tenir compte des décisions à venir dans le cadre du projet Linky.

La variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013

| Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013 (en k€) | Valeur brute au 01/01/2013 pro-forma | Apports ERDF nets | Mises en service Apports externes nets (concedants & tiers) | Retraits en valeur brute | Valeur brute au 31/12/2013 |
|---|--------------------------------------|-------------------|---|--------------------------|----------------------------|
| Canalisations HTA | 28 770 | 2 429 | 105 | 245 | 31 060 |
| Dont aérien | 3 675 | 21 | 0 | 16 | 3 680 |
| Dont souterrain | 25 095 | 2 409 | 105 | 229 | 27 380 |
| Canalisations BT | 33 688 | 1 709 | 483 | 130 | 35 750 |
| Dont aérien | 7 150 | 87 | 0 | 41 | 7 196 |
| Dont souterrain | 26 538 | 1 622 | 483 | 88 | 28 554 |
| Postes HTA/BT | 9 699 | 438 | 57 | 67 | 10 127 |
| Autres biens localisés | 1 122 | 172 | 13 | 295 | 1 012 |
| Branchements/ Colonnes montantes | 30 608 | 1 650 | 216 | 345 | 32 129 |
| Comptage | 7 020 | 199 | 0 | 209 | 7 010 |
| Transformateurs HTA/BT | 4 240 | 129 | 25 | 41 | 4 354 |
| Autres biens non localisés | 371 | -1 | 0 | 0 | 369 |
| Total | 115 517 | 6 725 | 900 | 1 331 | 121 811 |

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2013.

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.

Précisions : certains ouvrages ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, en raison principalement de la volumétrie des ouvrages concernés (34 millions de compteurs, 20 millions de branchements) et de 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. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se poursuivent, s'agissant en particulier des transformateurs HTA/BT.

Rappel : 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 a été mis en œuvre à compter des flux de l'année 2012.

Synthèse des actifs et passifs de concession

Ils sont de nature différente selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants ou les droits sur les ouvrages futurs.

| Droits sur les ouvrages existants (en k€) | 2012 | Concession | |
|---|--------|------------|------------------|
| | | 2013 | Variation (en %) |
| Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x) | 67 722 | 72 061 | 6,4% |
| Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x) | 37 336 | 40 450 | 8,3% |

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€) | 2012 | Concession | |
|---|--------|------------|------------------|
| | | 2013 | Variation (en %) |
| Amortissement du financement du concédant (compte 229541) | 19 663 | 20 611 | 4,8% |

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€) | 2012 | Concession | |
|--|--------|------------|------------------|
| | | 2013 | Variation (en %) |
| Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x | 50 049 | 52 222 | 4,3% |

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 | |
|---------------------------------------|------------|--------|
| | 2012 | 2013 |
| Provision | 24 839 | 23 934 |

La **provision pour renouvellement** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacité identiques. 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 l'amortissement industriel.

A.4.3 Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

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 la part R1 de cette redevance, dite 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 la part R2, dite « 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 de la redevance de concession au titre de l'exercice 2013 :

| Montants des parts R1 et R2 (en €) | Concession | | Variation (en %) |
|------------------------------------|------------|---------|------------------|
| | 2012 | 2013 | |
| Part R1 | 227 225 | 229 437 | 1,0% |
| Part R2 | 673 411 | 737 696 | 9,5% |

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 part R2 de la redevance à compter de l'exercice 2010 est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

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 2013, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevé à **164 K€**.

| Montant de la participation (en €) | Concession | | Variation (en %) |
|-------------------------------------|------------|---------|------------------|
| | 2012 | 2013 | |
| Article 8 « travaux environnement » | 130 000 | 163 772 | 26,0 % |

A.5 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 ou leurs représentants.

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

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

A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire

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

La lettre d'information « ERDF et Vous » destinée aux élus du département, est lue avec beaucoup d'attention par les Maires. C'est en tout cas ce que nous pouvons observer lors de nos visites dans les communes. En 2013, trois nouveaux numéros ont ainsi permis de mettre en valeur, non seulement les activités du distributeur, mais aussi et surtout les travaux et événements qui se sont déroulés sur les communes du département, ainsi que les services déployés par ERDF pour améliorer la qualité du service publique de la distribution d'électricité.

Parmi les sujets évoqués :

- ✓ La mise en place du service « Information SMS » auprès des élus en cas d'incident électrique
- ✓ La valorisation des travaux délibérés d'envergure sur le département
- ✓ Un point d'étape sur les travaux de modernisation du poste haute tension de Valdahon
- ✓ Le positionnement d'ERDF dans les débats sur la transition énergétique
- ✓ ERDF-Connect : le nouvel espace dédié aux collectivités locales pour les opérations de raccordement
- ✓ ERDF ouvre ses portes à l'occasion des journées de l'Énergie
- ✓ La valorisation des partenariats relevant de la responsabilité sociale et environnementale d'ERDF
- ✓ La présence d'ERDF dans les foires et salons qui permettent les rencontres avec ses clients



ERDF : un savoir faire reconnu dans la presse locale

Cette année, 45 articles ont été publiés dans la presse locale et régionale citant l'entreprise ERDF, évoquant ses actions sociales, sociétales ou environnementales, les chantiers réalisés pour le compte de la concession ou pour les améliorations de la qualité de la fourniture des clients. Ces articles traduisent l'amélioration de la performance du distributeur, confirmant la progression constatée au niveau des enquêtes de satisfaction sur l'ensemble des segments de marché.

39.000 € de travaux de modernisation



► **Gevresin.** Dernièrement, le poste de transformation électrique "cabinet haute" a été remplacé par un nouveau poste de distribution publique électrifié beaucoup plus discret, au vu de l'état, très dégradé, de l'ancien transformateur et sur sollicitation du maire. ERDF a réalisé une étude de vitesse qui a confirmé la nécessité de faire tomber l'ouvrage. Les travaux ont été réalisés par l'entreprise Vigilec et par ERDF pour les travaux sous tension. Cette opération a également permis d'enterrer une partie du réseau à proximité du transformateur électrique. Ces travaux, d'un montant de 39.000 € ont été financés par ERDF.





En milieu rural

ERDF partenaire de l'association départementale des maires AMF90

En 2013, ERDF a poursuivi ses actions de partenariat avec l'association des Maires du Territoire de Belfort. Le Samedi 22 Juin, ERDF était présente à l'assemblée générale de l'AMF90 avec laquelle les liens se sont renforcés au cours de ce dernier exercice.

Parmi les actions menées avec l'association en 2013 :

- ✓ La participation à la « **Journée de l'Echarpe 90** » le Samedi 14 Septembre, où ERDF, parmi une quarantaine d'exposants, a présenté sa vision des réseaux du futurs. Cette journée, placée sous le thème des économies d'énergies et du développement durable, a été l'occasion d'un partage avec les élus sur la manière dont le réseau de distribution est en capacité d'absorber les installations de production en énergie renouvelable.
- ✓ La participation d'ERDF en tant que partenaire au concours **Eco-énergie Environnement**, qui a permis de récompenser les municipalités les plus entreprenantes en matière d'initiative locales permettant de faire des économies d'énergie, de limiter les déperditions en énergie, de trouver des solutions alternatives à la production locale d'électricité, etc...

A la rencontre des élus du département

Enjeu majeur du distributeur, la relation de proximité avec les élus est une priorité pour ERDF dans le Département du Territoire de Belfort.

A la reconquête de la satisfaction des élus, le Directeur Territorial d'ERDF, Emmanuel LADERRIERE, et son équipe, ont mis en place en 2012 des rencontres annuelles sous forme de réunion d'information regroupant chacune une cinquantaine d'élus.



En 2013, l'organisation de 2 réunions fut l'occasion pour le distributeur de faire de la pédagogie sur les missions de chacun des intervenants de la « Chaîne de l'électricité » et de porter à connaissance des élus, les investissements et la performance d'ERDF sur le département; notamment en terme de qualité de la fourniture par comparaison avec l'ensemble du territoire national.

Ces moments ont également permis d'aborder le sujet d'actualité qu'est le débat sur la transition énergétique et ses conséquences sur l'activité d'ERDF : révolution engagée en matière de Smart Grids, avec comme première pierre le compteur communicant « Linky » ; nécessaire évolution du réseau de distribution consécutive au développement du véhicule électrique et des énergies renouvelables...

En milieu Urbain

Présentation des programmes travaux

ERDF a présenté l'ensemble des ses programmes travaux aux communes urbaines ainsi qu'au SIAGEP. Cette mise en commun permet de faciliter les coordinations de chantiers, d'optimiser les dépenses publiques et d'expliquer les choix d'investissements du distributeur.

A titre d'exemple, plusieurs réunions ont eu lieu avec la ville de Belfort afin d'échanger sur les programmes travaux respectifs de la ville, de la Communauté d'Agglomération de Belfort et d'ERDF.

Partenariat avec l'Association des Directeurs Généraux des services des Communes de Frances (ADGCF)

ERDF a signé nationalement avec l'ADGCF un partenariat visant à renforcer les liens avec les directeurs généraux des services afin de faciliter les échanges et la coordination de travaux notamment en milieu urbain.

Localement, ERDF a participé aux réunions de l'association régionale, au cours desquelles sont abordées et partagées, les évolutions législatives et les préoccupations des collectivités urbaines.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

En Région Franche-Comté

ERDF partenaire « Premium » du Carrefour des Maires et des élus de Franche Comté



Déjà présente comme exposant en 2012, ERDF va plus loin et devient partenaire PREMIUM du Carrefour des Maires et des élus de Franche-Comté 2013, à l'initiative de Cluster ECO-CHANTIER.

Membre du groupe de pilotage, ERDF a apporté son expérience et sa connaissance issue de sa relation de proximité avec les élus pour permettre à ce rendez-vous de s'ancre plus fortement encore dans l'évènementiel politique

Ainsi, les 24 et 25 Octobre à Micropolis, les délégations territoriales d'ERDF ont reçu les élus sur le stand ERDF, où elles ont présenté le nouveau portail internet ouvert aux collectivités locales.

Ce fut également l'occasion pour le Directeur Territorial, Emmanuel LADERRIERE, de participer au débat télévisé sur le thème des Smart Grids, présentant ainsi les recherches et innovations contribuant à développer le réseau électrique du futur.



Foire Comtoise : ERDF à la rencontre de ses clients



La 87^{ème} Foire Comtoise de Besançon s'est déroulée du 4 au 12 mai à Micropolis.

Un stand aux couleurs d'ERDF a permis de présenter au grand public les métiers du distributeur, ses missions, le réseau et ses nouveaux usages.

Ces journées ont aussi été l'occasion de répondre à toutes les questions des clients (branchement, élagage, etc).

Ces moments privilégiés au contact du public permet de mesurer la connaissance des clients sur les missions et activités du distributeur, la notoriété d'ERDF, sa performance intrinsèque, notamment en ce qui concerne la qualité de la fourniture ou les travaux de raccordement. Plus de 610 personnes sont venues poser des questions.

ERDF présente dans le train de l'industrie et de l'innovation à Belfort



A l'initiative du Ministère du redressement productif, le train de l'industrie et de l'innovation a parcouru 20 villes-étapes en France et en Europe du 19 mars au 18 avril 2013.

Arrêté en Gare de Belfort le 22 mars, ce fut l'occasion pour le ministre Arnaud MONTEBOURG de venir à la rencontre des entreprises de la région.

Présente sur toutes les régions grâce à un stand dans le train affrété par la SNCF, ERDF a pu promouvoir l'entreprise auprès du grand public sur trois thèmes :

- Les missions du distributeur
- ERDF recrute
- Linky, première pierre des Smart Grids

A Belfort, l'équipe territoriale ERDF a expliqué le métier du distributeur aujourd'hui et celui de demain grâce aux outils pédagogiques que sont les bornes d'accueil, les écrans multimédias ou encore la mallette de démonstration du compteur Linky.





Salon du véhicule innovant : ERDF se prépare à l'arrivée massive de véhicules électriques

Les 13, 14 et 15 septembre s'est tenu le Salon du véhicule innovant à Montbéliard. Les constructeurs y présentaient des prototypes surprenants.

Pour ERDF, c'était l'occasion de présenter aux nombreux visiteurs les adaptations du réseau à mettre en œuvre pour permettre l'arrivée en masse des véhicules électriques, de l'injection sur le réseau de distribution des productions locales d'énergies renouvelables ou encore le développement de la domotique.

A cette occasion, ERDF a mis à disposition pour la première fois des tablettes tactiles présentant le compteur Linky. Ce support moderne plaît beaucoup au jeune public friand de nouvelles technologies.



Contribution ERDF au débat national sur la transition énergétique



La transition énergétique est le passage d'une société fondée sur la consommation abondante d'énergies fossiles, à une société plus sobre et plus écologique.

Concrètement d'après le ministère de l'écologie, l'objectif est triple : faire des économies d'énergie, optimiser les systèmes de production et augmenter la part des énergies renouvelables. Fort de ce constat, l'Etat, afin d'alimenter sa réflexion, a lancé un grand débat national en vue de rédiger une loi qui devrait voir le jour courant 2014.

Sous l'égide du Conseil Régional de Franche-Comté, plusieurs débats opposant experts et spécialistes ont eu lieu dans la région.

Des représentants d'ERDF étaient présents lors de ces débats, afin d'éclairer certaines réflexions. L'énergie ne se stockant pas, il est indispensable que production et consommation restent équilibrées, ce qui, avec l'émergence des énergies renouvelables est de plus en plus complexe à maîtriser. L'émergence de nouvelles technologies comme le compteur communicant faciliteront le pilotage du réseau, d'autres comme le véhicule électrique réinterrogent le dimensionnement des ouvrages existant. Dans un tel contexte, il était important qu'ERDF participe à ces débats pour expliquer le fonctionnement du réseau, clarifier les enjeux techniques, partager les réflexions sur l'évolution des modes de production ou de consommation.

Accompagner l'insertion professionnelle et la diversité

Convention de collaboration entre ERDF et Pôle Emploi



La Direction Régionale ERDF Alsace Franche-Comté s'est appuyée sur la compétence et l'expertise de Pôle emploi pour ses recrutements 2013.

ERDF souhaitait un recrutement exemplaire en matière de lutte contre les discriminations en favorisant l'insertion ou la réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi et des personnes en difficulté. Pour cela, elle souhaitait aider les initiatives prises en ce sens par les pouvoirs publics et les associations.

Une convention tenant compte de ces exigences a été signée le 1er février par Bertrand Suchet, Directeur Régional d'ERDF, et Philippe Siebert, Directeur Régional de Pôle emploi.

ERDF apporte son soutien au SINAPS

ERDF et l'association de Soutien à l'INsertion par les Activités Physiques et Sportives (SINAPS) ont signé jeudi 7 novembre une convention de partenariat visant à permettre à des personnes en situation de handicap de pouvoir bénéficier d'un fauteuil roulant pour la pratique de différents sports (basket, tennis, ...) mais aussi de permettre aux jeunes scolaires belfortains d'être sensibilisé au handicap en utilisant le fauteuil au travers d'ateliers ludiques de sensibilisation.



Solidarité

ERDF et la Protection Civile du Territoire de Belfort main dans la main



La Protection Civile et ERDF exercent des missions de service public auprès des citoyens en lien étroit avec les collectivités locales et territoriales. Pour renforcer les relations qui unissent ces deux entités, une Convention de Coopération Opérationnelle et d'Assistance a été signée le 19 décembre 2013 à Besançon.

Ce rapprochement a trois objectifs :

- ✓ Prévoir les modalités opérationnelles de coordination entre la Protection Civile et ERDF pour porter secours aux personnes vulnérables sur des lieux privés d'électricité et participer à l'aménagement de «points de vie» communaux en liaison avec les collectivités et autorités publiques lors d'évènements climatiques affectant gravement la distribution d'électricité.
- ✓ Organiser des formations croisées entre salariés d'ERDF et moniteurs de secourisme de la Protection Civile, en matière de secourisme et de risque électrique.
- ✓ Encourager le bénévolat en relayant les campagnes d'information et les actions de la Protection Civile.



La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

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

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 communication et de partenariats pour sensibiliser tous les publics aux risques électriques : Elus, entreprises et professionnels, grand public...

En 2013, ERDF a reconduit ses **actions de sensibilisation et d'appel à la prudence auprès de ses prestataires** (relève des compteurs, réalisation de chantiers de raccordement, ...) ainsi qu'auprès des corporations professionnelles (CAPEB, SEQUELEC, ...)

Cette année encore, **chaque entreprise de location a été sensibilisée par courrier**, afin que ces derniers se fassent le relais des informations de prudence à l'attention de leurs clients utilisant des engins élévateurs ou travaillant à proximité des réseaux, en leur distribuant les **plaquettes** « prudences sous les lignes » **mises à disposition par ERDF.**

ERDF et la Fédération de pêche du Territoire de Belfort ont renouvelé leur partenariat

Le 14 janvier 2013, Emmanuel Laderrière, directeur territorial ERDF, et Daniel Pastori, Président de la Fédération de Pêche du Territoire de Belfort, ont signé une convention de partenariat pour trois ans afin de sensibiliser les pêcheurs à la sécurité.

En effet les lignes électriques aériennes font partie du paysage et chacun a tendance à oublier leur présence. Pourtant même sans contact direct, elles peuvent présenter un danger d'électrocution par la formation d'un arc électrique lorsqu'elles sont approchées par les cannes à pêche dont les matériaux de fabrication sont souvent conducteurs. C'est particulièrement le cas lorsque le carbone entre dans leur composition.

Aussi, ERDF et la Fédération de Pêche du Territoire de Belfort ont convenu des actions suivantes pour préserver le plus efficacement possible la sécurité des pêcheurs :

- ✓ pose de panneaux d'information sur tous les sites de pêche situés à proximité d'une ligne électrique
- ✓ sensibilisations aux risques électriques et formations aux premiers secours assurées par ERDF auprès des pêcheurs à la demande de la Fédération de Pêche,
- ✓ insertion annuelle de messages de prévention sur la réglementation départementale
- ✓ fourniture de brochures de sensibilisation que la Fédération met à disposition de ses adhérents.



A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

| Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %) | Concession | |
|---|-------------|-------------|
| | 2012 | 2013 |
| En agglomération | 91 % | 97 % |
| Hors agglomération | 100 % | 91 % |
| En zone classée | 100 % | 100 % |
| Total | 92 % | 96 % |

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

Pour l'année 2013, 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 164 k€.

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

| Commune | Travaux | Versements ERDF (en k€) |
|------------------|--|-------------------------|
| AUTRECHENE | Rue de Rechotte | 21,1 |
| GIROMAGNY | Rue des Casernes | 15,7 |
| MONTREUX-CHATEAU | Hauts Vergers | 10,9 |
| NOVILLARD | Rue de la Fontaine | 30,8 |
| REPPE | Dépose Cabine Haute - Poste VILLAGE - Grande Rue | 33,8 |
| SEVENANS | Rue de Leupe | 13,7 |
| VECEMONT | Grande Rue | 37,8 |

Autres actions en faveur de l'environnement et de la biodiversité

Déplacement d'un nid de cigognes à Brebotte (90)

Au printemps 2012, des cigognes ont construit un nid sur un poteau électrique supportant du réseau basse tension « en fil nu » sur la commune de Brebotte. ERDF a souhaité déplacer ce nid pour des raisons de sécurité (risque de chute sur les passants), de protection des oiseaux (risque d'électrocution), et de qualité de fourniture (microcoupures).

En 2012, après avoir obtenu l'accord de la préfecture, et en concertation avec la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO), la décision a été prise d'implanter un support à 80 mètres de l'emplacement initial et de l'équiper d'une plate-forme afin d'y installer le nid.

La migration 2012, et la naissance d'une portée ayant perturbée la programmation du chantier, c'est donc en Septembre 2013 que le déménagement a pu avoir lieu.

Cette opération a été entièrement financée par ERDF.





ERDF contribue au développement d'espèces végétales protégées

Contacté par le Conservatoire d'Espèces Naturelles de Franche-Comté, ERDF a pris connaissance de l'existence d'une espèce d'orchidée (Orchis Musc), rare et en voie de disparition, qui trouve sous les lignes électriques sur la commune de Dambelin dans le Doubs, les conditions de pelouse marneuse favorable à son maintien et à son développement. La préservation dans de bonnes conditions de cette surface tient en partie à l'entretien d'élagage fait par ERDF qui permet d'offrir les conditions de lumière et d'habitat nécessaire à cette orchidée.

En concertation avec le Conservatoire d'Espèces Naturelles de Franche-Comté, ERDF a décidé de contribuer à faire du programme de préservation de cette espèce, une de ses priorités. Pour cela ERDF adapte son calendrier d'élagage au rythme biologique de l'Orchis musc, préserve le sol par des techniques d'élagage qui ne font pas appels à des engins lourds pouvant potentiellement détériorer le sol, et enfin évite le dépôt de rémanent en géoréférençant les zones à préserver dans son système d'information.



Plus globalement, ERDF est partie prenante des schémas régionaux de préservation de la biodiversité et participe activement à l'élaboration de la « Trame Verte et Bleue » et au « Schéma Régional de Cohérence Ecologique » (SRCE) pilotés par la Région. Le plan d'action associé au SRCE fait d'ailleurs état de l'action menée par ERDF et la LPO pour la préservation de l'avifaune.

La protection de l'Avifaune : point d'étape sur le partenariat ERDF / LPO

Depuis 2012, ERDF et la LPO de Franche-Comté ont créé le Comité Régional Avifaune. Au sein de ce comité, les données de diagnostic sur les lieux de nidification et de migration de l'espèce protégée qu'est la cigogne blanche sont croisées avec les zones d'implantation des réseaux aériens HTA et BT afin d'identifier les zones prioritaires d'actions. La préservation de l'espèce est ainsi permise par l'équipement des ouvrages de distribution électrique par des dispositifs spécifiques (balises avifaune, ponts gainés, cierges, etc.) ou par des solutions techniques adaptées.

Ce comité permet également de faire le point sur des opérations de sécurisation programmées, ou d'envisager en commun le déplacement des nids en fonction des contraintes de sécurité et de la perturbation de la distribution publique potentiellement engendrés par ces deniers.

ERDF s'engage dans la démarche VALO (CQFD)

ERDF soutient la démarche engagée par le Cluster EcoChantier dans le cadre de l'appel d'offre à projet de l'ADEME relatif aux « déchets BTP » afin de développer une méthode de valorisation sur site des déblais de chantiers.

Dans le cadre de ce projet, ERDF propose que le Cluster puisse s'appuyer sur des chantiers menés sous maîtrise d'ouvrage du distributeur pour permettre dans un premier temps le prélèvement de matériaux nécessaires aux études préliminaires d'analyse des sols par les laboratoires scientifiques engagés dans la démarche, pour ensuite étudier le comportement de ces déchets réutilisés sur les sites situés à proximité des réseaux électriques.

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE



| | |
|---|-----------|
| 1. Les indicateurs de suivi de l'activité | 58 |
| 1.1 Le réseau et la qualité de desserte | 58 |
| Situation globale du réseau au 31/12/2013..... | 58 |
| Les ouvrages mis en service en 2013..... | 59 |
| Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés | 60 |
| Les départs en contrainte de tension | 61 |
| 1.2 Le raccordement des clients | 62 |
| Le raccordement des consommateurs | 62 |
| Le raccordement des producteurs..... | 62 |
| 1.3 La qualité des relations et des services..... | 63 |
| La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution | 63 |
| 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013 | 65 |



1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1 Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31/12/2013

| Réseau HTA (en m) | Concession | | |
|---------------------------------|------------|----------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Réseau souterrain | 460 239 | 474 273 | 3,0% |
| Réseau torsadé | 3 398 | 3 398 | 0,0% |
| Réseau aérien nu | 353 832 | 353 075 | -0,2% |
| Réseau total aérien | 357 230 | 356 473 | -0,2% |
| Total réseau HTA | 817 470 | 830 746 | 1,6% |
| Taux d'enfouissement HTA | 56,3% | 57,1% | |

| Postes HTA/BT (en nb) | Concession | | |
|----------------------------|------------|--------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Postes type rural | 359 | 366 | 1,9% |
| Postes type urbain | 700 | 706 | 0,9% |
| Total postes HTA/BT | 1 059 | 1 072 | 1,2% |
| Dont postes sur poteau | 172 | 172 | 0,0% |
| Dont postes cabines hautes | 98 | 95 | -3,1% |
| Dont postes cabines basses | 150 | 145 | -3,3% |
| Dont autres postes | 639 | 660 | 3,3% |

Nota : La classification « rural » ou « urbain » du poste est fonction du régime rural ou urbain (au sens INSEE) 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.

| Réseau BT (en m) | Concession | | |
|-----------------------------------|------------|------------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Réseau souterrain | 537 221 | 548 609 | 2,1% |
| Réseau torsadé | 450 022 | 448 819 | -0,3% |
| Réseau aérien nu | 117 509 | 114 781 | -2,3% |
| Dont fils nus de faibles sections | 14 787 | 14 005 | -5,3% |
| Réseau total aérien | 567 531 | 563 600 | -0,7% |
| Total réseau BT | 1 104 752 | 1 112 209 | 0,7% |
| Taux d'enfouissement BT | 48,6% | 49,3% | |

| Départs alimentant la concession | Concession | |
|--|------------|-----------|
| | 2012 | 2013 |
| Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km) | 45 | 46 |
| Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien | 5 | 6 |

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

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 km ou en nb de postes) | Concession | | |
|---|------------|-----------|---------------|
| | Réseau HTA | Réseau BT | Postes HTA/BT |
| < 10 ans | 143 | 178 | 180 |
| > 10 ans et ≤ 20 ans | 172 | 182 | 167 |
| > 20 ans et ≤ 30 ans | 153 | 187 | 242 |
| > 30 ans et ≤ 40 ans | 188 | 27 | 221 |
| > 40 ans | 175 | 538 | 262 |

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 du génie civil des postes.



Pour connaître les longueurs de canalisation et le nombre de postes par communes au 31-12-2012, se reporter au CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité. Vous y trouverez également une carte du réseau HTA pour votre concession.

Les ouvrages mis en service en 2013

En 2013, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

| Canalisations HTA mises en service (en m) | Concession | |
|--|------------|--------|
| | 2012 | 2013 |
| Souterrain | 16 167 | 16 229 |
| Torsadé | 0 | 0 |
| Aérien nu | 1 | 356 |
| Total | 16 168 | 16 585 |
| Dont pour information | | |
| <i>Extension</i> | 4 641 | 6 746 |
| <i>Renouvellement⁵</i> | 9 481 | 4 212 |
| <i>Renforcement</i> | 2 046 | 5 627 |

| Canalisations BT mises en service (en m) | Concession | |
|---|------------|--------|
| | 2012 | 2013 |
| Souterrain | 18 028 | 12 015 |
| Torsadé | 6 374 | 1 055 |
| Aérien nu | 0 | 0 |
| Total | 24 402 | 13 070 |
| Dont pour information | | |
| <i>Extension</i> | 13 039 | 8 360 |
| <i>Renouvellement</i> | 8 900 | 3 351 |
| <i>Renforcement</i> | 2 463 | 1 359 |

⁵ L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

| Coupures liées à des incidents | 2012 | Concession | |
|--|------|------------|------------------|
| | | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau | 6,7 | 5,1 | -24,9% |
| <i>Dont réseau aérien</i> | 2,6 | 1,6 | -39,1% |
| <i>Dont réseau souterrain</i> | 2,4 | 1,4 | -41,0% |
| Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau | 8,3 | 6,7 | -20,1% |
| <i>Dont réseau aérien</i> | 1,4 | 1,2 | -13,9% |
| <i>Dont réseau souterrain</i> | 2,4 | 2,3 | -4,3% |
| Nombre de coupures sur incident réseau | | | |
| <i>Longues (> à 3 min.)</i> | 147 | 116 | -21,1% |
| <i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i> | 142 | 86 | -39,4% |

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

| Coupures pour travaux | 2012 | Concession | |
|---------------------------------|------|------------|------------------|
| | | 2013 | Variation (en %) |
| Nombre de coupures pour travaux | 43 | 89 | 107,0% |
| <i>Nombre sur réseau BT</i> | 12 | 43 | 107,0% |
| <i>Nombre sur réseau HTA</i> | 31 | 46 | 48,4% |
| Temps moyen | 5 | 7 | 39,3% |

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

| Nombre de clients BT | 2012 | Concession | |
|--|--------|--------------|------------------|
| | | 2013 | Variation (en %) |
| Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues | 218 | 119 | -45,4% |
| <i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i> | 0 | | - |
| Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues | 0 | | - |
| Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues | 11 019 | 5 099 | -53,7% |
| <i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i> | 7 583 | 2 787 | -63,2% |
| Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues | 523 | 1 318 | 152,0% |

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).

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

La fréquence des coupures

| Fréquence des coupures | 2012 | Concession | |
|---|------|------------|------------------|
| | | 2013 | Variation (en %) |
| Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues | 1,1 | 1,1 | -3,5% |
| Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues | 2,5 | 1,6 | -36,4% |

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 %) | 2012 | Concession | |
|---|------|------------|--|
| | | 2013 | |
| Taux de départs BT > 10 % | 0,4% | 0,5% | |
| Taux de départs HTA > 5 % | 6,7% | 3,3% | |



1.2 Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

En 2013, l'activité de raccordement d'ERDF a diminué de 6 %, conséquence de la baisse continue des permis de construire enregistrée en 2012. Cette baisse a été particulièrement marquée pour les raccordements individuels du marché grand public (- 11 %), Elle est plus réduite pour les raccordements d'immeubles et de lotissements (-1 %).

L'année 2014 ne devrait pas voir de redressement sensible de cette activité.

Localement, cette baisse d'activité a été moins ressentie (-1,6%) pour les demandes de raccordement des particuliers, soutenue par une demande de permis de construire encore élevée à proximité des frontières.

Les permis accordés concernent d'avantage des terrains situés en périphérie des bourgs et villages ce qui a entraîné une augmentation significative des coûts de raccordements pour ERDF en 2013.

En revanche la baisse des programmes « collectifs » est très marquée sur le Territoire de Belfort (-58,8%).

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

| Nombre de raccordements neufs réalisés | Concession | | |
|---|------------|------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| En BT et de puissance ≤ à 36 kVA | 445 | 438 | -1,6% |
| Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau | 347 | 326 | -6,1% |
| Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau | 17 | 7 | -58,8% |
| Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau | 81 | 105 | 29,6% |
| En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA | 37 | 26 | -29,7% |
| En HTA | 1 | 5 | 400,0% |

Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, le nombre d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 14 % en France par rapport à 2012, avec 21 000 mises en services enregistrées en 2013.

Sur le département, il n'y a pas de diminution ressentie entre 2012 et 2013, mais le volume reste faible puisqu'il ne concerne que 69 clients.

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 production individuels neufs réalisés | Concession | | |
|---|------------|-----------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Raccordements sans adaptation de réseau | 70 | 69 | -1,4% |
| Raccordements avec adaptation de réseau | 0 | 0 | - |

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

1.3 La qualité des relations et des services

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'ERDF permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur (qualité de fourniture, relevé des compteurs, raccordement, mise en service de l'installation électrique) et son évolution dans le temps.

Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la région ERDF.

Pour 2013, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après. Concernant les clients « Particuliers » et « Professionnels », les résultats de l'enquête 2013 sont commentés dans la partie A.3 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2012.

| Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %) | Département | |
|--|-------------|-------|
| | 2012 | 2013 |
| Clients « Particuliers » | 87,0% | 91,0% |
| Clients « Professionnels » | 93,0% | 76,0% |

| Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %) | Région | |
|--|--------|-------|
| | 2012 | 2013 |
| Clients C2-C4 (BT et HTA) | 82,6% | 89,0% |
| Clients « Entreprises » CARD HTA | 86,4% | 92,4% |

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 | |
|--|------------|--------|
| | 2012 | 2013 |
| Raccordements | 4,4% | 6,1% |
| Relève et facturation | 53,7% | 54,5% |
| Accueil | 1,6% | 0,9% |
| Interventions techniques | 22,1% | 18,5% |
| Qualité de la fourniture | 18,1% | 20,0% |
| Total | 100,0% | 100,0% |

**A**

Le Service National des Utilisateurs du Réseau d'ERDF traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre d'instances d'appel de second niveau et de 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.

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

| Prestations et interventions techniques (en %) | Région | |
|--|--------|-------|
| | 2012 | 2013 |
| Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus | 95,9% | 95,1% |
| Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus | 98,3% | 98,4% |

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs



la liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2013 dans le domaine des raccordements est disponible dans le CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité.

Les travaux au service de la performance du réseau

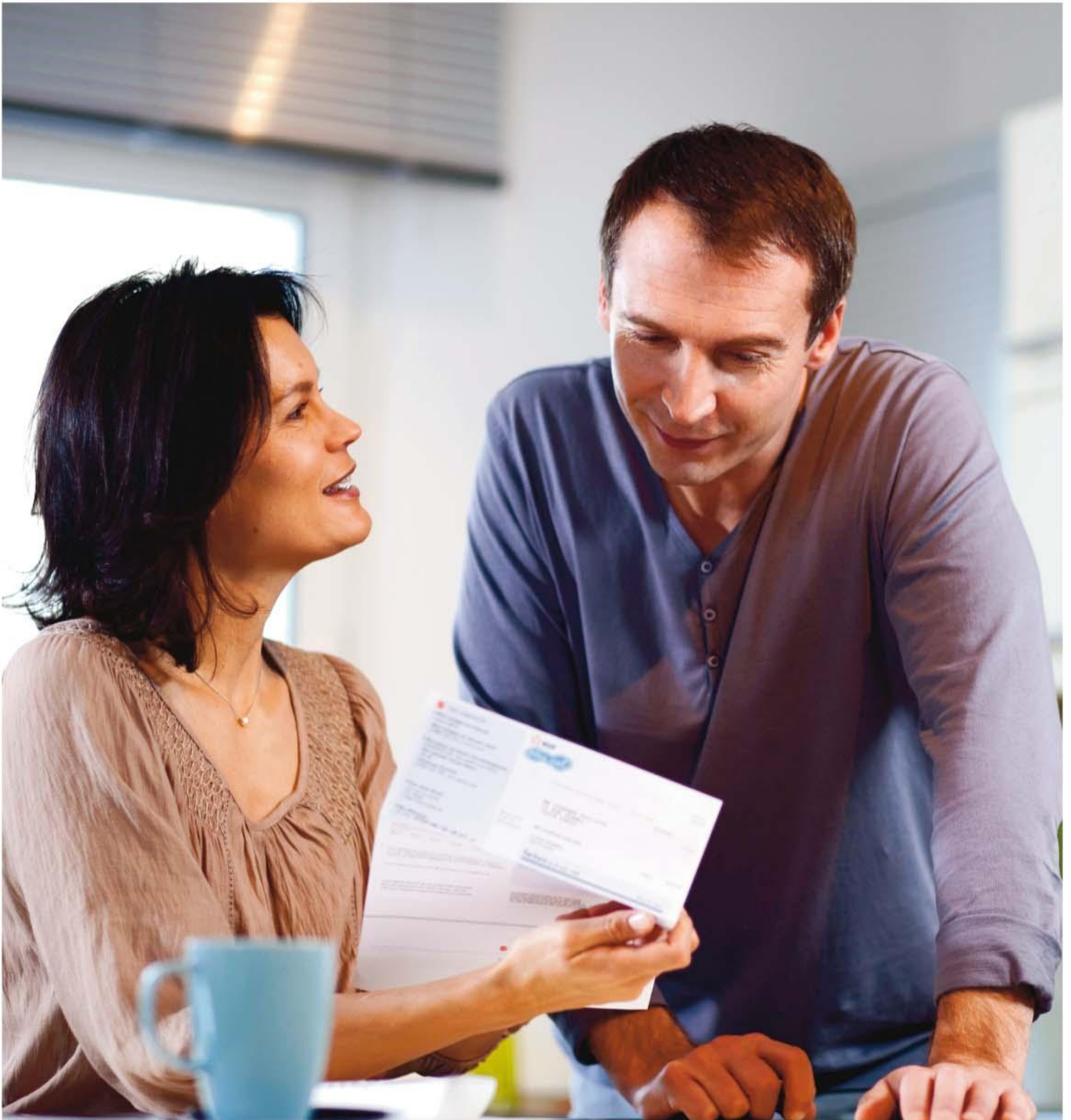


la liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2013 de la performance du réseau est disponible dans le CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité.

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires



la liste complète des travaux réalisés par ERDF en 2013 dans le domaine des exigences environnementales et réglementaires est disponible dans le CD-ROM joint à ce compte-rendu d'activité.



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



| | |
|--|-----------|
| B.1 Vos interlocuteurs EDF | 68 |
| B.2 Les évolutions législatives et réglementaires | 71 |
| B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente | 71 |
| B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013 | 73 |
| B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu | 75 |
| B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 ^{er} janvier 2013 | 75 |
| B.3 La relation clientèle | 76 |
| B.3.1 La proximité avec les clients | 76 |
| B.3.2 La qualité des relations et des services | 78 |
| B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services | 80 |
| B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF | 84 |
| B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis | 86 |
| B.4.2 Une organisation adaptée | 88 |
| B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux | 89 |
| B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat | 89 |
| B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité | 90 |



B.1 Vos interlocuteurs EDF

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 (Alsace, Champagne-Ardenne, Bourgogne, Franche-Comté et Lorraine).

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 19 boutiques, répartis sur tout le territoire de la région EST, pour accueillir les clients particuliers et professionnels
- une agence en ligne sur Internet www.edf.fr
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation
- 1 Pôle Solidarité régional 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.**

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

| Nom | Fonction | Coordonnées téléphoniques | Courriel |
|------------------|--|----------------------------------|-------------------------|
| Daniel Bouscavet | Directeur du Développement Territorial | 06 85 67 94 94 | daniel.bouscavet@edf.fr |
| Jean-Luc Lance | Référent Concession & Canal Physique | 03 83 94 84 00 06 80 35 37 14 | jean-luc.lance@edf.fr |

Les interlocuteurs dédiés sur votre département

| Nom | Fonction | Coordonnées téléphoniques | Courriel |
|-------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Christine Heitz | Interlocuteurs Gestion | 03 45 81 00 78 | edfcollectivites-est@edf.fr |
| Magali Macoch | | | |
| Carole Berullier | | | |
| Jean Marie Tyrode | Interlocuteurs Commerciaux | 03 45 81 00 49 | |
| Alain Fluckiger | | | |
| Karine Gaillard | Interlocuteurs solidarité | 03 81 21 20 76 | karine-k.gaillard@edf.fr |
| Muriel Carboni | | 03 81 21 20 75 | muriel.carboni@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 |

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

| | Pour qui ? | Pour quoi ? |
|--|--|--|
| 09 69 32 15 15 n° non surtaxé | Les clients « Particuliers » | Déménagement, contrat, facture |
| 0 800 650 309 n° vert solidarité | Les clients « Solidarité » | Information, orientation |
| 0800 333 123 n° vert TPN | | |
| 0 810 810 113 | Elus, travailleurs sociaux et associations partenaires | Alerte, gestion, suivi des clients démunis |
| 39 29 | Les clients « Particuliers et Professionnels » | Projets et travaux dans l'habitat |
| 03 45 81 00 49 | Les clients Collectivités Locales et Bailleurs Sociaux | Déménagement, contrat, facture |
| 0 810 333 378 | Les clients « Entreprises et Professionnels » | |



En tant que concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) (Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert) et raccordés au réseau de distribution de la concession.

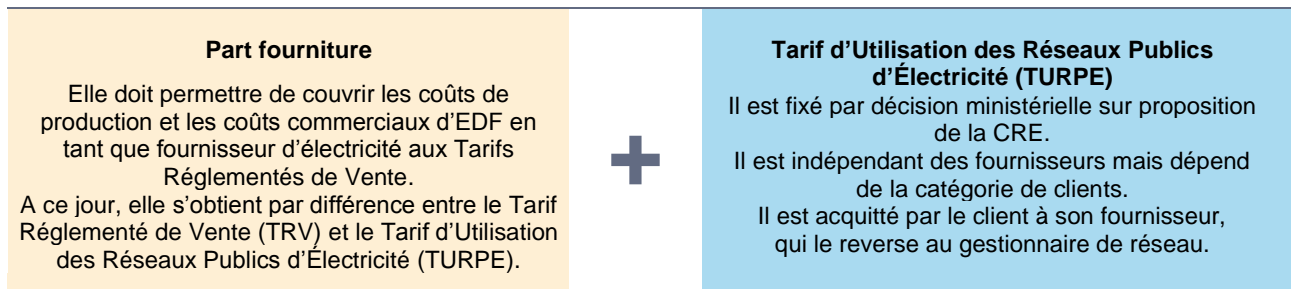
Rappelons que les TRV applicables dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

- 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 (TRV)



Le client règle tous les éléments de la facture au fournisseur d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente.

Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », les clients qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relèvent plus du périmètre de la concession. À titre transitoire, les modalités de contrôles prévues par la loi sont en cours de définition.

B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente

La fin des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité : quels sont les contrats concernés ?

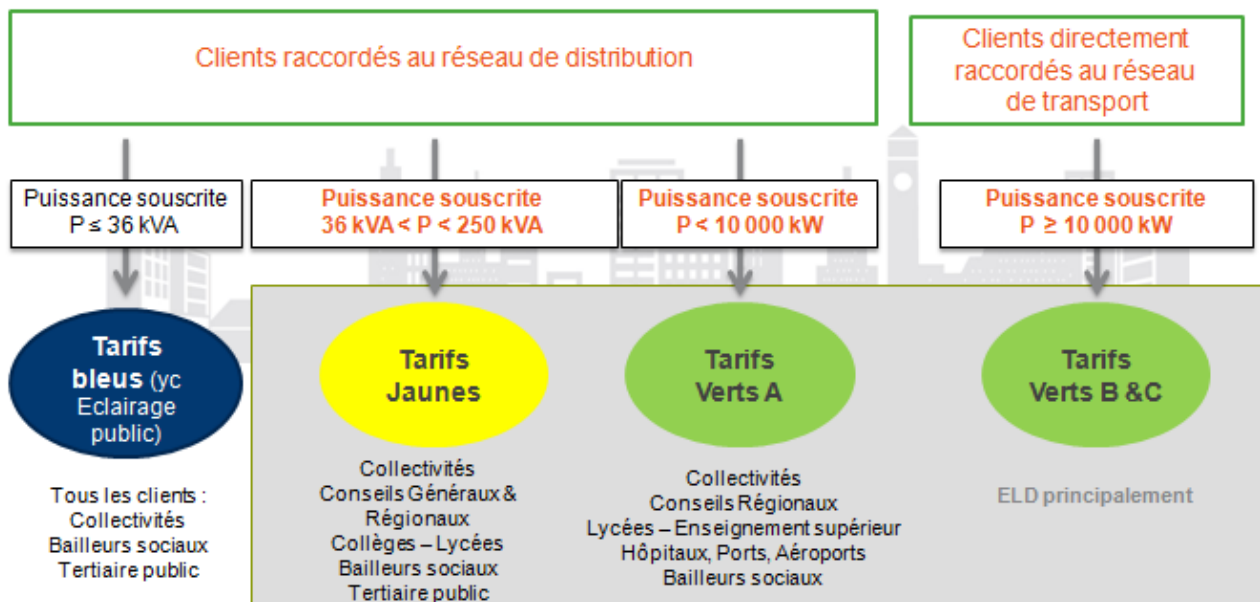
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus (puissance souscrite ≤ 36 kVA) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA.

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des tarifs régulés de vente d'électricité pour tous les contrats de fourniture supérieurs à 36 kVA de puissance à compter du 1^{er} janvier 2016.

À partir de cette date, les collectivités territoriales concernées devront avoir remplacé leurs contrats de fourniture aux tarifs régulés fixés par les pouvoirs publics par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs, d'énergie en concurrence.

Les collectivités territoriales ont jusqu'à la fin de l'année 2015 pour choisir leur fournisseur en organisant les appels d'offres nécessaires.

Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?





Réversibilité

La loi NOME redéfinit les règles de la réversibilité c'est-à-dire la possibilité de retour aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'un site passé aux offres de marché :

| | Possibilité de bénéficier des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) ou des offres de marché pour un site de consommation | Réversibilité |
|--------------------------------|---|--|
| PS ≤ 36 kVA⁶ | Offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix | Oui, sur simple demande et sans délai |
| PS > 36 kVA | | |
| Jusqu'à fin 2015 | Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou Tarifs Réglementés de Vente au choix | Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux TRV si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site |
| | 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) |

Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

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. Trois nouvelles taxes sur la consommation finale d'électricité ont été mises en place au 1^{er} janvier 2011.

Deux taxes sont instituées au profit des collectivités territoriales en remplacement des anciennes taxes locales sur l'électricité :

- 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 ;

Une taxe entièrement nouvelle est en outre instituée au profit de l'Etat :

- la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) dont le produit est reversé à l'État s'appliquent aux consommations supérieures à 250 kVA.

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 1^{er} janvier 2013, l'année 2012 étant considérée comme une année de transition.

Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des « Taxe Communale et Taxe 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.

⁶ PS : Puissance souscrite

B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013

Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1^{er} août 2013 :

- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus résidentiels,
- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus non résidentiels,
- 2,7 % en moyenne pour les Tarifs Jaunes,
- 0 % en moyenne pour les Tarifs Verts.

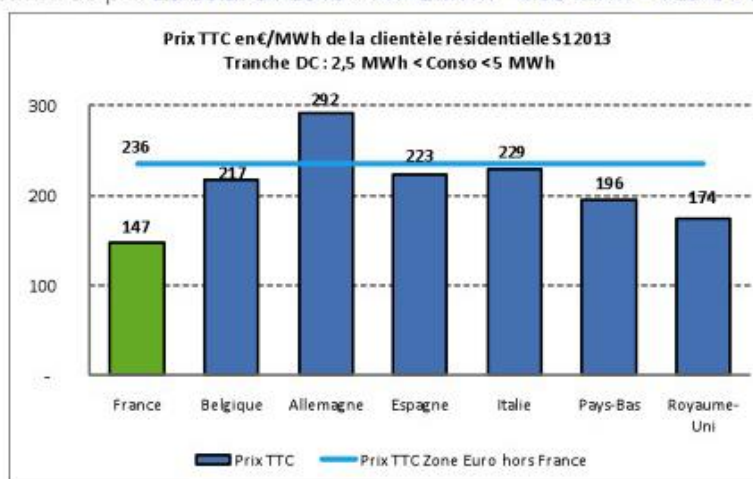
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) comprend l'évolution du 1^{er} août 2013 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE).

Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement ont été différenciées afin de mieux refléter les coûts réels de l'électricité par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

Ce mouvement tarifaire, dit « en structure », se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation.

- **Pour les clients « Particuliers »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de 5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 4 % TTC (2,4 € TTC par mois).
- **Pour les clients « Professionnels »** au Tarif Bleu, l'évolution moyenne du tarif est de 5 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 3,9% HTVA (3,9 € HTVA par mois).
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Jaune, l'évolution moyenne du tarif est de 2,7 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 2,2 % HTVA.
- **Pour un client « Entreprise ou Collectivité »** au Tarif Vert, l'évolution moyenne du tarif est de 0,0 % HT, soit une augmentation moyenne sur la facture de 0,0 % HTVA.

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel consommant 4.96 MWh par an estimée à partir de la publication de prix Eurostat S1 2013 : $147 \text{ €/MWh} \times 4.96 \text{ MWh} = 729 \text{ € TTC / an}$.



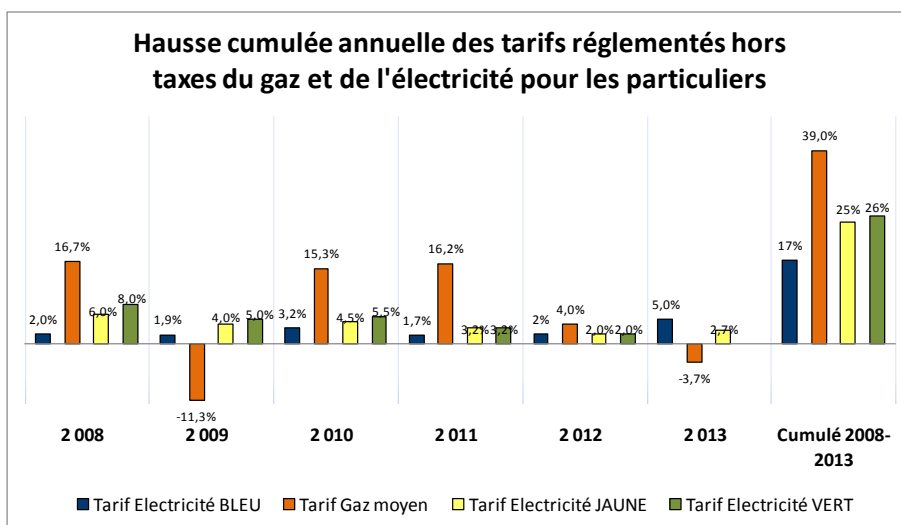
Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013. Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.



Même en prenant en compte le mouvement tarifaire de 2013, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 50 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 12/12/2013).

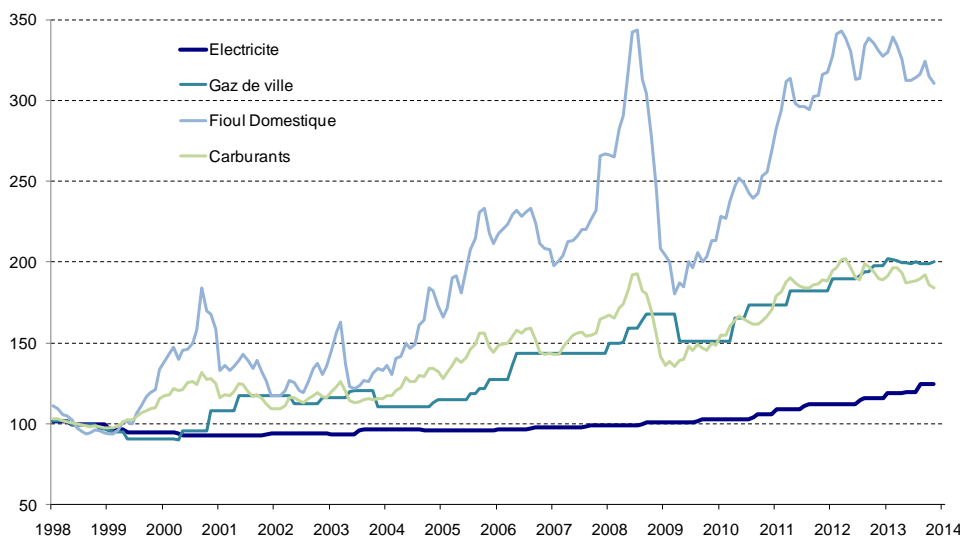
Le consommateur d'électricité français bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions du prix des autres énergies en France.

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 la facture et de l'efficacité énergétique.



Source : données Observatoire des marchés de détail de la CRE T3 2013, calculs EDF pour les hausses cumulées
 TRV Gaz : hausse moyenne HT des tarifs en distribution publique
 TRV Electricité : hausse moyenne HT de tous les TRV

Indices du prix des ressources énergétiques des ménages :
 Janvier 1998 - Novembre 2013 (base 100 en 1998)



Graphique construit à partir de données INSEE (mensuel, ensemble des ménages, Métropole, base 1998) - Décembre 2013

B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu

Les Conditions Générales de Vente (CGV) d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » sont révisées périodiquement, afin d'améliorer et moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et réglementaires (arrêté « facture », automatisation du TPN).

Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs agréées et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). Une réunion de concertation s'est tenue le 30 mai 2013 entre EDF et la FNCCR.

Parmi les modifications les plus notables, on notera :

- Les précisions apportées sur la souscription et la résiliation des contrats, la facturation (modalités de facturation et de paiement), les délais de remboursement et la protection des données personnelles,
- La suppression des frais de rejet de prélèvement,
- L'application effective de pénalités de retard dont le montant ne pourra être inférieur à 7,5 €.
- Tous les clients ont reçu leurs nouvelles CGV au cours du second trimestre 2013.

Les nouvelles CGV sont entrées en vigueur au 1^{er} février 2014.

B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1^{er} janvier 2013

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise pour les opérateurs concernés (EDF, ELD) à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts et les pertes de recettes liées à la mise en œuvre du TPN et les coûts liés à la mise en œuvre du dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité (Fonds Solidarité Logement). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

La CSPE a évolué le 1^{er} janvier 2013 et est passée de 10,5 €/MWh à 13,5 €/MWh.

L'évolution de la CSPE représente 3 € HT/MWh pour l'ensemble des consommateurs d'électricité. Cette évolution s'est traduite pour les clients « Résidentiels » au tarif réglementé de vente par une augmentation de leur facture annuelle d'environ 18 € TTC sur la base du TRV du 23 juillet 2012, soit une hausse moyenne de 2.5 % de leur facture TTC.



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

L'évolution des attentes de nos clients et de leurs comportements (75 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux de communication (internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant à ses clients de joindre un interlocuteur à tout moment, par internet ou téléphone mobile, ainsi que par des moyens plus traditionnels.

Nos clients peuvent ainsi nous joindre par téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 21 h. Ils peuvent également nous contacter via les e-services. Plus de 7,7 millions de clients possèdent leur espace client en ligne, qui leur permet 24h/24 d'accéder à leur compte, de demander la mise en service de l'électricité dans leur logement et d'effectuer des actes de gestion de leur contrat en toute sécurité. La moitié des transactions réalisées avec EDF le sont aujourd'hui sur Internet.

Par ailleurs, pour aller au devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie sur les accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale. L'Union nationale des Points d'Information et de Médiation Multiservices (PIMMS) a d'ailleurs reçu le Prix de l'innovation sociale dans le cadre des Palmes de la Relation Client.

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

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

Les nouveautés 2013 relatives aux canaux automatisés :

- Le site **particuliers.edf.com** a été refondu en mars pour appliquer la nouvelle charte graphique EDF et pour le rendre accessible sur l'ensemble des terminaux (fixe, tablette et mobile). Le parcours de souscription de contrat en ligne a été simplifié pour faciliter les démarches des clients en cas de déménagement. La page d'accueil a été revue pour valoriser les fonctionnalités les plus utilisées de l'espace Client : consulter et payer sa facture, transmettre son relevé de compteur. A venir prochainement : la possibilité pour les clients de faire leur réclamation sur internet.
- L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités aux mobinautes. Ils peuvent désormais créer directement leur espace depuis l'application, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients Facture Électronique peuvent consulter leurs factures. Un site mobile transactionnel sera lancé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.
- Sur le site **mamaisonbleucieledf.fr**, des contenus sur les écogestes ont été mis en ligne dont un simulateur permettant aux clients d'obtenir une liste d'écogestes personnalisés par rapport à leur situation. Le parcours de demande de devis auprès des Partenaires Bleu Ciel a été simplifié. Un forum de discussion a été lancé au mois de novembre. Ce forum permet aux internautes, aux experts EDF et aux Partenaires Bleu Ciel d'échanger sur les économies d'énergie.
- **Le canal téléphonique** offre à tous nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros non surtaxés et trois numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs Solidarité, du Tarif de première nécessité.
- **Le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accuser réception rapidement et de répondre dans un délai adapté au niveau de complexité de la demande.
- **Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 105 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité (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. EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.

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

Par le canal boutiques :

Constitué de **105 implantations** réparties sur le territoire national, le réseau des « Boutiques EDF » 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 clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter les démarches administratives.

EDF est partenaire de 170 points d'accueil de médiation, et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, la Croix Rouge 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 début 2013. Cette expérimentation, dotée par l'État, a permis de 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 403 Points Services, principalement des bureaux de Poste (368 sites) ou des locaux de collectivités territoriales (35 sites). 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 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, des profils et des demandes des clients.



B.3.2 La qualité des relations et des services

EDF a lancé 8 engagements clients « EDF & MOI », dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et concrètes aux attentes de ses 24,7 millions de clients « Particuliers ». Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

Les 8 engagements EDF & MOI pour les particuliers.

1. Vous proposer une offre adaptée à vos besoins
2. Vous facturer au plus juste
3. Vous proposer des modalités de paiement souples et personnalisées
4. Vous écouter pour mieux vous conseiller
5. Vous aider à mieux consommer
6. Vous rembourser sans traîner
7. Vous donner toujours une réponse en cas de réclamation
8. Vous aider dans les moments difficiles

L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent 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 sont plus exigeants et 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 adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier ou via le réseau de « Boutiques EDF » 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 pris auprès du distributeur, elle est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent 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 290 000 réclamations écrites enregistrées en 2013 sur les marchés « Particuliers et Professionnels », environ 29 000 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Quelques données clés

Sur l'année 2013 :

- plus de 85 % des réclamations orales sont traitées immédiatement, lors de l'appel du client ;
- le taux de traitement sous 30 jours est de 85 % ;
- plus de 37 % des clients sont très satisfaits du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients).

Les 3 instances de traitement des réclamations au sein d'EDF



Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a amplifié les actions suivantes en 2013 :

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients faisant le choix « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- poursuite des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations ;
- pilotage serré, dans le cadre de la politique de visibilité lancée fin 2012, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé (88 % de respect) par la mise en place d'un nouvel outil de distribution et de suivi de l'activité correspondante ;
- amélioration de la visibilité des modalités d'expression des réclamations pour les clients sur des supports tels que factures et site internet « Particuliers » d'EDF ;
- suivi mensuel de l'engagement : « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamations » de la politique d'engagement « EDF et MOI » pour les clients « Particuliers » ;
- réflexions et expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les canaux digitaux : réseaux sociaux, sites internet, Chat...



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

La satisfaction des clients concernant la fourniture aux Tarifs Réglementés de Ventes (TRV)

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients « Particuliers », les clients « Professionnels » (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants) facturés au Tarif Bleu, les Collectivités locales, les Entreprises (PME, PMI, Entreprises tertiaires...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » ainsi que la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact.

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 et 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 est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » et de la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF **sans différenciation géographique ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.**

Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

| Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV (en %) | | |
|---|-------|-------|
| | 2012 | 2013 |
| EDF Est | 89,1% | 91,3% |

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2013, 1 302 collectivités locales ont été interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décideurs en matière d'énergie. 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 aux niveaux national et régional, sur la base du pourcentage de clients « Collectivités locales » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils donnés, la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2013, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF « Collectivités » se maintient à un niveau élevé avec 83% 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 « Collectivités » 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 (en %) | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|------|
| EDF Est | 82% | 82% | 82% | 83% |

Au cours de l'année 2013, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Collectivités locales » sur le territoire de la concession :

- Plus de 1,5 millions d'e-mails et 14 527 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2013 pour informer les collectivités locales sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes ;
- Sur www.edfcollectivites.fr : en 2013, plus de 500 000 visites ont été comptabilisées soit une progression d'environ 5 % par rapport à 2012. L'année 2013 est restée sous le signe de l'innovation avec une refonte complète de l'ergonomie de l'espace visiteur du site afin d'apporter une navigation plus efficace et pertinente et une refonte complète de la page d'accueil et l'ajout de nouvelles rubriques comme « Territoires durables ».

Un « espace Client » repensé avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités ; relève des index, visibilité des factures Tarifs Verts migrés sur 36 mois, programmation de notifications email et sms à l'entrée dans les périodes de relève d'index, changement d'adresse payeur, visualisation de l'ensemble des demandes en cours, génération d'un bilan annuel de consommation. Et enfin, une nouvelle version de la rubrique ville 3D offrant la présentation animée des offres. Les utilisateurs ont pris de bonnes habitudes avec leur site et 72 % d'entre eux le plébiscitent.

En complément, mensuellement la newsletter électronique Commun'idée a été envoyée à 1 525 050 exemplaires : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 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 les réclamations de nature technique, émises par les collectivités.



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 2013, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est stable à 77 % sur le plan national, malgré 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 Entreprise aux TRV (en %) | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|-------|------|------|
| National | 73% | 74,2% | 77% | 77% |

Au cours de l'année 2013, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients « Entreprises » sur le territoire de la concession :

- la communication et l'information par courrier et par e-mail ce sont poursuivies en 2013 : environ 650 000 courriers et plus de 2,7 millions d'e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes ;
- les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques et sur des offres gaz compétitives ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises ;
- les évolutions de l'espace visiteur de www.edfentreprises.fr ont permis l'amélioration du confort et de la navigation : 1,13 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2013, soit des niveaux de performance identiques à 2012 ;
- la newsletter électronique « Energie-news » envoyée tous les deux mois. Preuve de son succès, sa diffusion a quasiment doublé pour atteindre 2,133 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 les actions suivantes :

- accompagner et informer nos clients sur les évolutions du marché de l'énergie, en particulier la fin des Tarifs Réglementés de Vente et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions) ;
- proposer des solutions énergétiques performantes à nos clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émission de carbone ;
- améliorer le traitement des réclamations émises par les clients « Entreprises » en approfondissant l'analyse de leurs causes ;
- offrir des innovations à nos clients sur www.edfentreprises.fr pour simplifier leur relation à l'énergie et avoir des fonctionnalités de plus en plus mobiles pour gérer au mieux leur contrat d'énergie.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

L'attention portée aux réclamations des clients

| Réclamations écrites | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
|----------------------|---------|----------------|------------------|
| National | 245 475 | 254 740 | + 3,8% |
| EDF Est | 23 974 | 26 492 | 10,5% |

Le nombre des réclamations écrites a augmenté sur les items : recouvrement, relevé, facture.

On peut analyser cette augmentation par :

- un niveau d'exigence des clients qui continue de s'intensifier ;
- la conjoncture économique qui génère une forte hausse des réclamations concernant les domaines de la facturation et du paiement (des difficultés de paiement qui s'accroissent) ;
- la fin de la migration des données vers notre nouveau système de gestion client.

Le volume des réclamations ne peut donc être représentatif de la qualité de traitement des demandes de nos clients. Cette analyse est confirmée par le taux de satisfaction qui lui continue de progresser.

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 | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
|---------------------|-------|--------------|------------------|
| Concession | 8 530 | 9 549 | 11,9% |

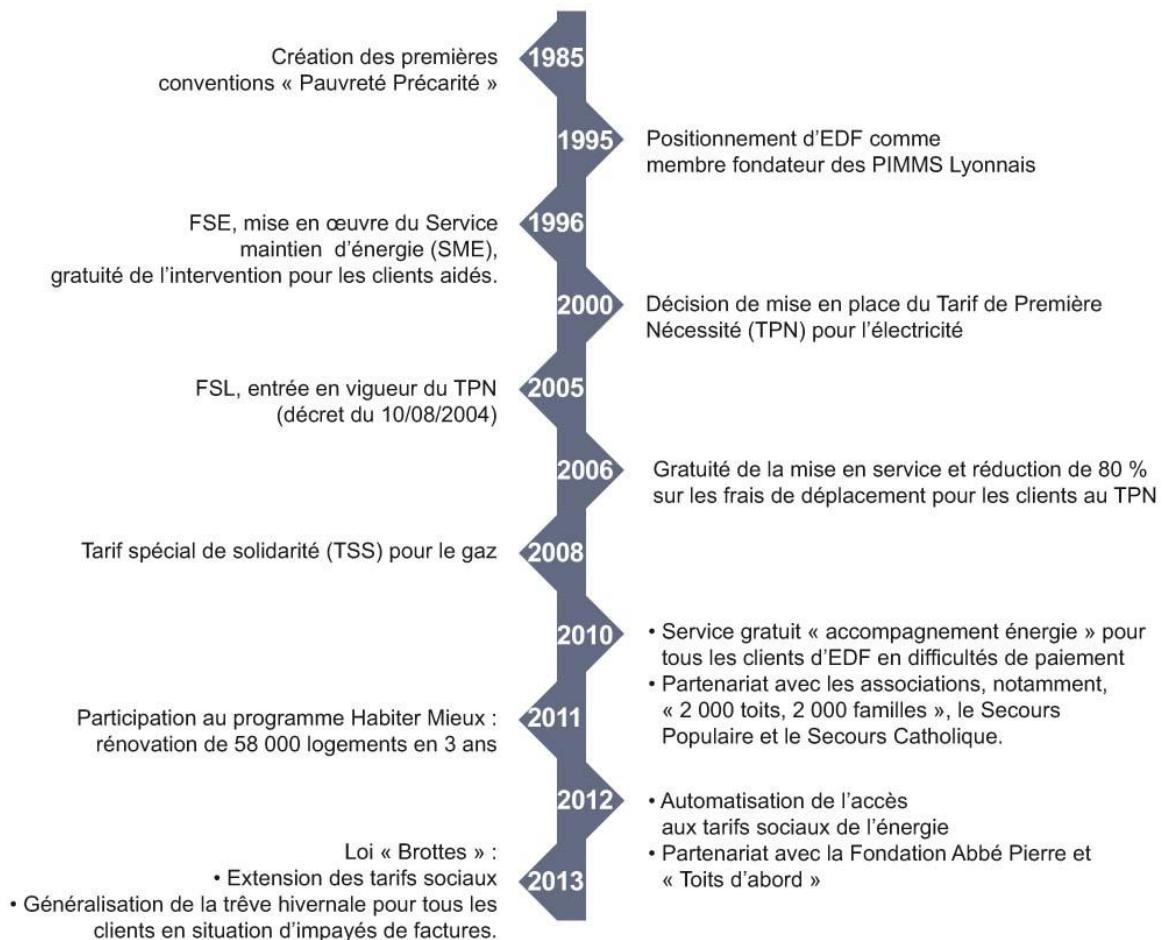
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

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 (FSL) et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- l'accompagnement, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, des structures de médiation sociale et du monde associatif ;
- la prévention, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

EDF et la solidarité : un engagement depuis plus de 25 ans

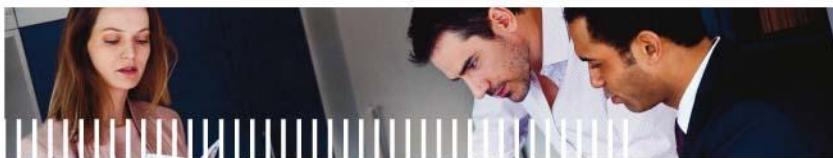


Focus sur la loi Brottes

- le TPN sera désormais proposé par tous les fournisseurs ;
- il ne consistera plus en une réduction sur la part fixe et la part variable du tarif mais en une remise forfaitaire dépendante de la taille du ménage et de la puissance souscrite ;
- auront désormais droit aux tarifs sociaux (TPN et TSS) non seulement les ayants-droit à la CMU-C et à l'ACS mais aussi les ménages ayant un revenu fiscal annuel de référence avec une part inférieur ou égal à 2 175 € (ce plafond étant supérieur dans les DOM) ; le nombre de ménages bénéficiaires du dispositif pourrait de ce fait atteindre 4 millions (soit 8 millions de personnes) ;
- pourront aussi bénéficier des tarifs sociaux, outre les ménages déjà cités, les gestionnaires de résidences sociales conventionnées.

Le décret est entré en vigueur le 17 novembre.

Nota : La CRE suggère à cet effet que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aient l'obligation de faire appel à un organisme, agissant pour leur compte, commun à l'ensemble des fournisseurs.



B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

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

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

A ce titre, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département **du Territoire de Belfort** est de **47 000 Euros**, la totalité a été consacrée aux aides curatives.

525 clients au tarif Bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

| Participation EDF au FSL | | | |
|--------------------------|--------|---------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Département | 47 000 | 47 000 | 0,0% |

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 ainsi conforte son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement.

| Chiffres clés 2013 | National | Région Est |
|---|----------|---------------|
| Contribution au FSL | 23 M€ | 1,9 M€ |
| Nombre de familles ayant bénéficié d'une aide FSL en 2013 | 200 000 | 21 339 |

50 % des clients ayant bénéficié de ce dispositif ne demandent pas d'aide ni de délais de paiement pour régler leur facture énergétique dans les 18 mois suivant l'octroi de l'aide.

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 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 15 % du montant de la facture (*estimation au 16 novembre 2013, date de la publication du décret portant extension du TPN*).

Depuis l'hiver 2013 - 2014, la loi dite "Brottes" permet d'augmenter le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux. Alors qu'en décembre 2013, 1,6 millions de clients bénéficient du Tarif Première Nécessité, les pouvoirs publics affichent un objectif de 4 millions de foyers bénéficiaires. Pour atteindre cette cible, un nouveau critère a été mis en place pour bénéficier du tarif social de l'électricité : les personnes ayant un revenu fiscal annuel de référence par part inférieur ou égal à 2 175 euros par an peuvent maintenant bénéficier du TPN, au même titre que celles ayant des ressources inférieures au plafond de ressources de l'aide à la complémentaire santé (ACS).

| Bénéficiaires du TPN | | | |
|----------------------|-------|--------------|------------------|
| | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
| Concession | 3 240 | 4 362 | 34,6% |

| Chiffres clés 2013 | National | Région Est |
|----------------------|-----------|----------------|
| Bénéficiaires du TPN | 1 600 000 | 155 140 |

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité et permet pour chaque cas :

- d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
- de mettre en place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
- d'orienter le client, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement).

466 000 services « Accompagnement Énergie » ont été dispensés en 2013 sur l'ensemble du territoire.

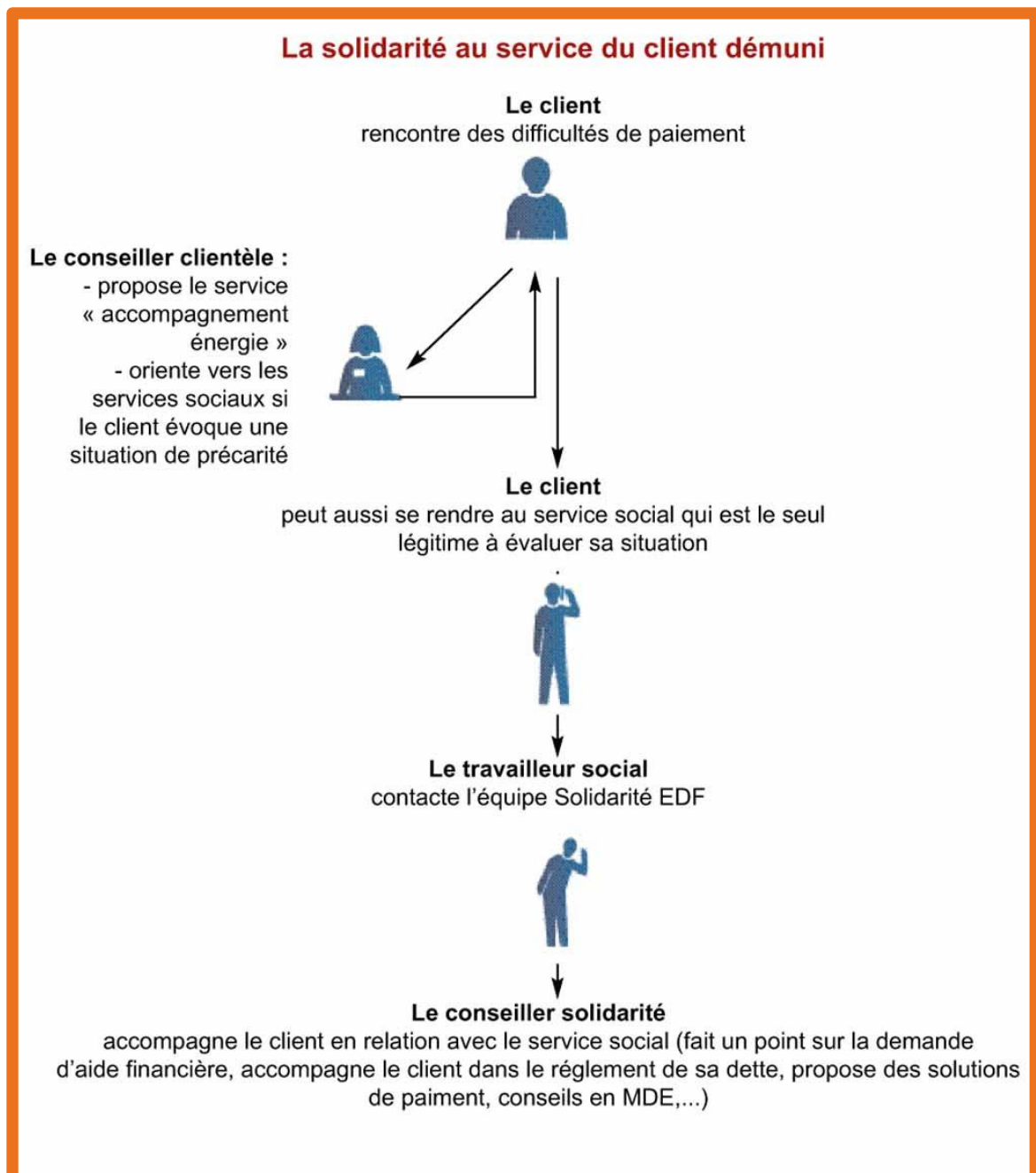
Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat, un objectif majeur étant d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients « Particuliers » en situation d'impayés de facture ont bénéficié de la protection hivernale qui a été mise en œuvre le 1^{er} novembre 2013. Les personnes éligibles aux tarifs sociaux ont bénéficié d'une protection hivernale spécifique.

| Services « Accompagnement Énergie » | 2012 | 2013 | Variation (en %) |
|-------------------------------------|---------|---------|------------------|
| National | 324 000 | 466 000 | +44% |

B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « Accompagnement Énergie »).
- **380 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 exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2013 plus de 600 000 demandes des travailleurs sociaux.
- **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 performant de partenaires sociaux

Afin de pouvoir accompagner tous ses clients en difficulté, y compris ceux qui ne prennent pas contact avec elle, EDF a tissé un réseau dense de partenariat avec les travailleurs sociaux présents sur les territoires. Ces partenariats sont, pour la plupart, des déclinaisons d'accords signés au niveau national.

- EDF a renouvelé en 2012 son partenariat avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), et en 2013 son partenariat avec l'ANCCAS (Association des Directeurs de CCAS), car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a contribué à développer un large réseau de structures de médiation sociale, au premier rang desquelles figurent des PIMMS (points d'information et de médiation multiservices). Ces partenariats garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles qui leur permet d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...). EDF est impliquée dans 179 points d'accueil sur le territoire.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations dont la vocation est de venir en aide comme la Croix Rouge, SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français ou le Secours Catholique.

B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat

- EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de Logement Social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de Développement Durable. Conformément aux solutions proposées par le système des Certificats d'Economies d'Energies mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les Bailleurs Sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux Bailleurs Sociaux des solutions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Energie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.
- 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 **2 028 logements** performants et 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 », d'une durée de trois ans qui a pour objet la rénovation thermique de logements de propriétaires en situation de précarité énergétique. EDF a ainsi versé près de 30 millions d'euros pour la rénovation thermique de plus de 50 000 logements dont 29 000 aidés par EDF.



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

Les partenariats « Solidaires » avec les associations caritatives du Territoire de Belfort

Le partenariat avec l'Association SECOURS POPULAIRE prévoit l'accès au pôle solidarité d'EDF, la formation des bénévoles à la politique Solidarité d'EDF et procédures associées notamment pour le Tarif de Première Nécessité et le décret sur les impayés d'électricité, de gaz, d'eau et de chaleur.

Formations

En 2013 : plus de 100 acteurs sociaux (Travailleurs Sociaux et bénévoles d'associations) ont été formés à la politique solidarité d'EDF. Le but était de leur donner des explications sur la facturation, la politique de relance et les tarifs sociaux d'EDF afin de mieux conseiller et d'aiguiller le plus rapidement possible les familles en précarité énergétique. Toutes ces personnes ont reçu l'information sur le N° d'accès spécifique qui leur est réservé.

Programme Habiter Mieux (PHM)

EDF est partenaire financier du PHM au niveau national à hauteur de 49 millions d'euros sur la période 2011-2013.

EDF est signataire du Protocole Thématique du PHM du département du Doubs et contribue à la communication et au repérage des ménages potentiellement bénéficiaires via les travailleurs sociaux, les associations partenaires d'EDF, les foires & salons, ses boutiques, ses pôles solidarité et par le biais de newsletters destinées à l'ensemble de ses clients particuliers et collectivités.

EDF est l'acteur référent dans le Territoire de Belfort.



PROXIMITÉ – QUALITÉ – INNOVATION
ÉQUITÉ – RESPONSABLE – SOLIDARITÉ
TERRITOIRE – EFFICACITÉ – ENSEMBLE
PARTENAIRE |||||



ERDF - Électricité Réseau Distribution France
SA à directoire et à conseil de surveillance
Tour Winterthur
92085 Paris La Défense Cedex - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S. Nanterre

www.erdfdistribution.fr

EDF-SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 930 004 234 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr