



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 25/09/12

Reçu en Préfecture le : 25/09/12
CERTIFIÉ EXACT,

Séance du lundi 24 septembre 2012
D - 2012/428

Aujourd'hui 24 septembre 2012, à 15h00,

le Conseil Municipal de la Ville de Bordeaux s'est réuni en l'Hôtel de Ville, dans la salle de ses séances, sous la présidence de

Monsieur Alain JUPPE - Maire

Etaient Présents :

Monsieur Alain JUPPE, Monsieur Hugues MARTIN, Madame Anne BREZILLON, Monsieur Didier CAZABONNE, Mme Anne-Marie CAZALET, Monsieur Jean-Louis DAVID, Madame Brigitte COLLET, Monsieur Stephan DELAUX, Madame Nathalie DELATTRE, Monsieur Dominique DUCASSOU, Madame Sonia DUBOURG-LAVROFF, Monsieur Michel DUCHENE, Madame Véronique FAYET, Monsieur Pierre LOTHAIRE, Madame Muriel PARCELIER, Monsieur Alain MOGA, Madame Arielle PIAZZA, Monsieur Josy REIFFERS, Madame Elizabeth TOUTON, Monsieur Fabien ROBERT, Madame Anne WALRYCK, Madame Laurence DESSERTINE, Monsieur Jean-Charles BRON, Madame Alexandra SIARRI, Monsieur Jean-Marc GAUZERE, Monsieur Charles CAZENAVE, Madame Chantal BOURRAGUE, Monsieur Joël SOLARI, Monsieur Alain DUPOUY, Madame Ana marie TORRES, Monsieur Jean-Pierre GUYOMARC'H, Madame Mariette LABORDE, Monsieur Jean-Michel GAUTE, Madame Marie-Françoise LIRE, Monsieur Jean-François BERTHOU, Madame Sylvie CAZES, Madame Nicole SAINT ORICE, Monsieur Nicolas BRUGERE, Madame Constance MOLLAT, Monsieur Maxime SIBE, Madame Emmanuelle CUNY, Monsieur Ludovic BOUSQUET, Monsieur Yohan DAVID, Madame Sarah BROMBERG, Madame Wanda LAURENT, Madame Paola PLANTIER, Mme Laetitia JARTY ROY, Monsieur Jacques RESPAUD, Monsieur Jean-Michel PEREZ, Madame Martine DIEZ, Madame Emmanuelle AJON, Monsieur Matthieu ROUYEYRE, Monsieur Pierre HURMIC, Madame Marie-Claude NOEL, Monsieur Patrick PAPADATO, Monsieur Vincent MAURIN, Madame Natalie VICTOR-RETALI, *Mr Josy REIFFERS (présent jusqu'à 17h40); Mme Alexandra SIARRI (présente jusqu'à 18h05)*

Excusés :

Monsieur Jean-Charles PALAU, Monsieur Guy ACCOCEBERRY, Madame Chafika SAILOUD, Madame Béatrice DESAIGUES

Rapport annuel d'activité de l'exercice clos au 31 décembre 2011. Electricité Réseau Distribution France ('ERDF'). Information du Conseil Municipal.

Monsieur Hugues MARTIN, Adjoint au Maire, présente le rapport suivant :

Mesdames, Messieurs,

Par convention de concession du 22 janvier 1993, vous avez confié à EDF-GDF Service Gironde, sous forme d'une concession de délégation de service public, la distribution de l'électricité sur le territoire communal.

En application de l'article 32 du cahier des charges annexé au traité de concession, et conformément à l'article L1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire a transmis à l'autorité délégante son rapport annuel d'activité.

C'est la société anonyme Electricité Réseau Distribution France (« ERDF »), créée le 1^{er} janvier 2008, qui gère le réseau, filiale à 100% du Groupe EDF.

1. Les temps forts de l'année 2011

Le 1^{er} juillet 2011, les tarifs réglementés de vente d'électricité ont augmenté. La hausse globale de la facture est de 2,9% TTC en moyenne pour les clients résidentiels, de 2,9% HT en moyenne pour les clients non résidentiels (tarifs bleus), de 4,5% HT pour les sites au tarif jaune et de 4,9% HT pour les sites au tarif vert (entreprises et collectivités).

Le 22 juillet 2011, une convention de partenariat triennale a été signée entre ERDF et la Ville de Bordeaux, afin de renforcer leur collaboration et développer des actions innovantes au service des bordelais. Ce partenariat s'articule autour des axes suivants :

- Accélérer la résorption des réseaux nus aériens du centre ville classé au patrimoine mondial de l'Unesco. Débuté au cours du dernier trimestre 2011, le programme d'enfouissement des lignes électriques aériennes en fils nus renforce la qualité et la disponibilité de l'électricité et favorise l'intégration environnementale des ouvrages au cœur du patrimoine ;

- Préparer les grands projets urbains de Bordeaux 2030, en favorisant l'émergence de solutions innovantes autour de réseaux électriques intelligents. ERDF vise la sécurisation et le renforcement des réseaux du centre-ville, le déploiement de compteurs communicants (« Linky ») dans les grands projets urbains et éco-quartier de la Ville, mais aussi le renouvellement des réseaux selon un plan d'investissement soutenu. A titre d'exemple, ERDF a travaillé sur le schéma de desserte électrique de l'éco-quartier des Bassins à Flot et a resserré ses liens avec l'établissement public d'aménagement Bordeaux-Euratlantique ;
- Renforcer l'action sociale et sociétale. Par exemple, ERDF s'est associée à la 4^{ème} édition du Quai des Sports où l'association Les Petits Débrouillards a proposé un atelier ouvert au jeune public sur les « secrets de l'électricité » ;
- Accompagner le rayonnement culturel de la Ville. A ce titre, ERDF a été un partenaire significatif de la biennale d'art contemporain Evento 2011.

Le 1^{er} août 2011, le tarif d'acheminement en vigueur (TURPE 3 – « tarif d'utilisation du réseau public d'électricité ») a fait l'objet d'une indexation annuelle de +3,94%, avec application immédiate à l'ensemble des clients. Pour information, le coût d'acheminement de l'électricité représente un peu moins de la moitié de la facture finale du client.

Le 28 septembre 2011, le Gouvernement a annoncé sa décision de généraliser le compteur électrique de nouvelle génération « Linky », expérimenté par ERDF avec succès depuis 1 an.

2. Les clients de la concession

Le nombre de clients de la concession est de 172.405 (+1,4% par rapport à 2010, soit +2.441 clients). Parmi ces clients, 98,8% sont en tarifs réglementés de vente bleus, 1% en tarifs jaunes, et 0,2% en tarifs verts.

3.689 clients bénéficient du tarif de première nécessité en 2011, contre 3.610 en 2010.

En 2011, en matière de raccordement de consommateurs, ERDF a raccordé 168 nouveaux clients individuels et réalisé 131 raccordements collectifs neufs pour les consommations inférieures à 36kVA. En matière de raccordement de producteurs, ERDF a raccordé 37 nouveaux producteurs individuels pour les productions inférieures à 36kVA.

3. La qualité de service

Sur la concession, la durée moyenne totale annuelle de coupure par client basse tension toutes causes confondues, appelée « critère B », s'élève à 62 minutes en 2011 contre 60 minutes en 2010. Au niveau national, la durée moyenne de coupure perçue par un usager est de 73 minutes.

Le nombre de clients basse tension mal alimentés (i.e. dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible) est de 135 en 2011 (contre 161 en 2010).

A l'échelle de la concession, 56% des réclamations concernent le relevé des compteurs et la facturation, 26% les interventions techniques, 14% la qualité de la fourniture et 2% les raccordements. Avec la généralisation à venir du compteur « Linky », la facturation sera calculée sur la consommation réelle et non plus sur une estimation. Les relevés de compteurs, adaptation de puissance, changement de tarifs, mises en service seront réalisés à distance et dans des délais plus courts (moins de 24 heures contre 5 jours actuellement).

Au global, le taux de satisfaction des clients particuliers et professionnels sur la Gironde ressort à 88%, contre 90% au niveau national.

4. Le patrimoine de la concession

En 2011, le réseau public est constitué de :

- 998.692 mètres de réseau basse tension, avec un taux d'enfouissement de 80% et 6.969 mètres de mise en service pour extension, renouvellement et renforcement ;
- 509.229 mètres de réseau moyenne tension, avec un taux d'enfouissement de 99,5% et 7.571 mètres de mise en service pour extension, renouvellement et renforcement ;
- 1.005 postes de distribution publique contre 996 en 2010.

Au total, le montant des investissements sur le territoire de la concession s'élève à 15.783 k€ (+22% par rapport à 2010). 35% des investissements 2011 sont liés au renforcement du réseau, 30% à la modernisation du réseau, 25% aux raccordements des consommateurs et producteurs, 5% aux moyens d'exploitation du réseau, 4% aux exigences environnementales et réglementaires et 1% aux investissements de logistique.

5. Les éléments financiers de la concession

En k€	2011	2010	Variation 10/11
Total des produits (A)	63.484	60.119	+ 5,6%
Dont recettes d'acheminement	47.848	47.887	-0,1%
Dont recettes de raccordements et prestations	4.742	3.513	+ 35%
Total des charges (B)	60.687	59.831	+ 1,4%
Résultat hors contribution à l'équilibre (A-B)	2.797	288	871%
Contribution à l'équilibre (C)	+ 906	+ 708	+ 28%
Résultat de la concession (A-B + C)	3.703	997	+ 271%

Les éléments financiers sont reconstitués à la maille de la concession au prorata du nombre de clients, du nombre de kWh facturés, par affectation directe à la concession, ou selon une clé de répartition fonction de la longueur du réseau.

Le chiffre d'affaires augmente de 2,5% (54.246 k€ en 2011 contre 52.892 k€ en 2010), présentant une réalité contrastée entre les recettes d'acheminement et les recettes de raccordements :

- L'essentiel des produits est constitué par les recettes d'acheminement résultant de l'application du TURPE 3. En 2011, la quantité d'énergie acheminée pour les clients de la concession a été de 1.468.160 MWh (-1,1% par rapport à 2010) : la baisse des volumes acheminés est liée à des conditions climatiques douces qui ont fait baisser les consommations de chauffage électrique. ERDF en a tiré des recettes d'acheminement de 47.848 K€ contre 47.887 K€ en 2010 (-0,1%), conséquence d'une baisse des volumes acheminés atténuée par l'arrivée de 2.441 clients supplémentaires et d'une réévaluation du TURPE 3 au 1^{er} août 2011.
- Les recettes de raccordements et prestations sont, quant à elles, en très nette progression (+35%), tirées vers le haut par l'activité soutirage (revalorisation du barème de raccordement validée par la CRE et augmentation de 4,3% du nombre de propositions de raccordement / devis en raccordement individuel neuf).

Au global, le résultat de la concession 2011 progresse fortement (3.703 k€ en 2011 contre 997 k€ en 2010). Ce résultat s'explique principalement par :

- une augmentation des produits de 5,6% et une stabilisation des charges (+1,4%),
- une contribution à l'équilibre en hausse de 28% (+906 k€ en 2011 contre 708 k€ en 2010). Pour mémoire, au niveau national, ERDF met en œuvre une péréquation entre les concessions afin d'assurer une unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire. Au niveau local, ce principe se traduit par le calcul d'un résultat de la concession correspondant à une quote-part du résultat d'exploitation national d'ERDF, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession. La valeur de la contribution à l'équilibre de la concession est alors la différence entre ce « résultat calculé » (3.703 k€ en 2011) et le résultat de la concession constaté hors contribution à l'équilibre (2.797 k€ en 2011). Au niveau national, la somme des « résultats calculés » de l'ensemble des concessions est donc toujours égale au résultat d'exploitation global d'ERDF.

La redevance versée à la Ville de Bordeaux en 2011 s'élève à 70.003 € (+2,5% par rapport à 2010).

Pour votre complète information, vous trouverez ci-joint le compte rendu d'activité 2011 de la concession.

Je vous demande, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir en prendre acte.

INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL

Fait et Délibéré à Bordeaux, en l'Hôtel de Ville, le 24 septembre 2012

P/EXPEDITION CONFORME,

Monsieur Hugues MARTIN

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

BORDEAUX

2011



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

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

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

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

2. **La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés.** EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente (tarifs bleu, jaune, vert). Les clients, qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN), relèvent également de cette mission.

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



Éditorial	03
L'année 2011 en quelques dates	04
Les perspectives	08
Focus sur le réseau public de distribution	10
Les chiffres clés de la concession	12
A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire	15
A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique en 2011	
A.2 La proximité avec les clients d'ERDF	
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	
A.4 Les éléments financiers de la concession	
B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire	40
B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	
B.3 La relation clientèle	
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	
C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire	63
C.1 Les clients	
C.2 Le réseau et la qualité de desserte	
C.3 Les produits et les charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	
C.4 Les données patrimoniales	
C.5 Les flux financiers de la concession	
D. Annexes	85
D.1 Vos interlocuteurs	
D.2 Liste détaillée des travaux réalisés sur le territoire de la concession	



L'année 2011 en quelques dates

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

L'année 2011 fut un moment clef de la collaboration établie entre Bordeaux et ERDF. En effet, le 22 juillet 2011, Alain Juppé, Maire de Bordeaux et, Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, ont signé une convention de partenariat triennale. Venant compléter le contrat de concession, cette convention est articulée autour de cinq axes. Le premier axe porte sur l'embellissement du patrimoine architectural, dans la zone classée au patrimoine mondial de l'Unesco. Le second inscrit l'action d'ERDF dans les grands projets « BORDEAUX 2030 ». Les trois autres renforcent le rôle du distributeur dans la cité : contribution au Projet social et sociétal de la ville ; accompagnement du rayonnement culturel bordelais ; renforcement du dialogue quotidien et amélioration des dispositifs de gestion de crise.

Le premier axe prévoit un ambitieux programme d'éradication des fils nus, la minimisation des perturbations de chantier et la réduction du nombre de dommages aux ouvrages électriques. Sur le second axe, ERDF vise la sécurisation et le renforcement du réseau du centre-ville, le déploiement de compteurs intelligents dans nos grands projets urbains et éco-quartiers, mais aussi le renouvellement des réseaux selon un plan d'investissement soutenu.

Sur l'axe social, ERDF mène des actions améliorant l'accès à l'emploi, et d'autres d'éducation sur l'électricité et de sensibilisation aux risques électriques auprès de publics spécifiques (scolaires, jeunes, populations fragiles ou en reconversion).

Enfin, ERDF a été a « Grand Partenaire » de la biennale d'art contemporain EVENTO 2011. A ce titre, ERDF a parrainé le spectacle inaugural de Pippo Delbono, l'exposition Utopies Urbaines qui s'est tenue aux Abattoirs ainsi que l'œuvre artistique Balleau exposée au miroir d'eau. De plus, ERDF s'est associée à la 4ème édition du Quai des Sports en proposant un atelier sur « les secrets de l'électricité » tenu par l'association les Petits Débrouillards.

Par ailleurs, avec la loi NOME du 7 décembre 2010, le marché de la fourniture d'électricité et les tarifs réglementés de vente sont en phase d'évolution. La précarité énergétique touche aujourd'hui un grand nombre de familles. Dans ce contexte, l'ambition d'EDF Commerce Sud-Ouest est de se positionner en acteur engagé auprès des clients et des collectivités territoriales, en développant notamment de nouveaux partenariats dans le domaine de la solidarité, des démarches innovantes et des actions de proximité.

Vous trouverez dans ce compte-rendu d'activité les temps forts de l'année 2011 ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.





L'année 2011 en quelques dates

Tarifification

Le 1^{er} juillet, évolution des tarifs réglementés de vente (TRV)

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

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

La précarité énergétique et la solidarité

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

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

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

Le 30 septembre, signature de la convention Habiter Mieux entre EDF et le Ministère en charge de l'écologie, du développement des transports et du logement. Dans le cadre du programme « Habiter Mieux », EDF s'engage à accompagner sur trois ans la rénovation de 58 000 logements dont les propriétaires occupants sont en situation de précarité énergétique.

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



Le 22 juillet 2011, le Maire de Bordeaux, Alain Juppé et la présidente du directoire d'ERDF, Michèle Bellon, ont signé une convention de partenariat triennale afin de renforcer leur collaboration et développer des actions innovantes au service des bordelais.



Ce partenariat s'articule autour des axes suivants :

- **Accélérer la résorption des réseaux nus aériens du centre ville classé au patrimoine mondial de l'Unesco :**

L'enfouissement des lignes électriques aériennes en fils nus permet de moderniser le réseau. Ces travaux renforcent la qualité et la disponibilité du produit électricité et favorisent l'intégration environnementale des ouvrages au cœur d'un patrimoine exceptionnel.

Le programme de résorption des fils nus a démarré au cours du dernier trimestre 2011 par les travaux du quartier de Caudéran, situés avenue du Général de Gaulle et avenue Louis Barthou, poursuivis courant 2012.

- **Préparer les grands projets urbains de Bordeaux 2030 en favorisant l'émergence de solutions innovantes autour des réseaux électriques intelligents :**

ERDF accompagne les projets urbains de la ville de Bordeaux. A ce titre, ERDF a travaillé sur le schéma de desserte électrique de l'éco-quartier des Bassins à Flot. Ainsi, cela permettra ensuite d'évoluer vers des solutions innovantes en matière de réseau, comme la pose de compteurs communicants. ERDF a également resserré ses liens avec l'établissement public d'aménagement Bordeaux-Euratlantique afin d'élaborer une convention de partenariat.

- **Renforcer l'action sociale et sociétale :**

ERDF accompagne la Ville de Bordeaux sur des actions en matière sociale et sociétale. Par exemple, ERDF s'est associée à la 4^{ème} édition du Quai des Sports où l'association Les petits débrouillards a proposé un atelier ouvert au jeune public sur « les secrets de l'électricité ». De plus, ERDF est l'un des financeurs de **la Bagagerie** qui a ouvert le 18 août 2011. La bagagerie est un lieu qui permet aux SDF, sur la voie de l'insertion, de déposer leurs affaires en toute sécurité, le temps d'effectuer les démarches nécessaires au cours de la journée.

- **Accompagner le rayonnement culturel de la ville :**

Aux côtés de la ville de Bordeaux, ERDF, « grand partenaire » d'Evento 2011, a parrainé le spectacle inaugural gratuit du créateur Pippo Delbono, place de la Comédie. Les Bordelais pouvaient également découvrir le compteur communicant Linky et ses applications à l'occasion de l'exposition Stealth Unlimited aux Abattoirs.



L'année 2011 en quelques dates

Le 23 décembre, dans le cadre de sa politique sociétale, ERDF Gironde a choisi d'accompagner deux associations : REV (Réalisation Environnement Valorisation), et les Restaurants du Cœur, au travers d'une action commune favorisant l'insertion des populations fragiles. Pour accompagner les associations dans leur action, un don de fourgon en faveur des bénévoles a été organisé.



Par ailleurs, cette action renforce doublement l'insertion des populations en situation de précarité. En effet, les fourgons offerts, en parfait état de marche, ont été préalablement remis à neuf par l'association APREVA, dont les membres sont eux-mêmes en insertion et apprennent ainsi les métiers de la mécanique automobile.

Les véhicules, immédiatement opérationnels, ont déjà servi pour la campagne hivernale des restos du cœur et les travaux d'entretien forestier et de débroussaillage de sentiers de l'Association REV.

Dans le cadre des deux conventions de partenariat signées, ERDF a complété ses dons d'un chèque de 2000 euros, qui servira notamment à finaliser la prise en main des véhicules (assurance, plaques d'immatriculation... ainsi que quelques pleins d'essence).



L'année 2011 en quelques dates

Qualité des services

Le 3 octobre, à l'occasion de la remise des Palmes de la Relation Client organisée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC), EDF a reçu le prix de l'Innovation Sociale.

Développement durable

En début d'année 2011, EDF a initié l'envoi gratuit aux communes d'un Bilan Annuel de Consommations et Dépenses (BACD). Ce bilan donne aux communes une vision de l'ensemble de leurs contrats aux tarifs réglementés. Il permet de les aider à vérifier, pour chacun de leurs sites, l'adéquation entre consommation et tarif souscrit.

Système de comptage

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

Les événements climatiques

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





Les perspectives

Le 13 février s'est tenue la « Rencontre Régionale d'ERDF » en Aquitaine Nord, à Yvrac en Gironde. Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, est venue rencontrer l'ensemble des parties prenantes et des partenaires d'ERDF en région : représentants de l'État, élus, autorités concédantes et chefs d'entreprise. L'objectif était de réaffirmer l'ancrage territorial d'ERDF et de présenter la politique du distributeur en région pour les prochaines années : plus proche de ses clients et privilégiant encore davantage la relation de proximité.





Courant 2012, automatisation de l'attribution du Tarif de Première Nécessité.

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

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

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

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

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

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



L'organisation de la distribution d'électricité

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

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

L'alimentation en électricité de la concession

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





• Les postes-sources

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

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

• La production locale

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

Votre concession en quelques chiffres

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



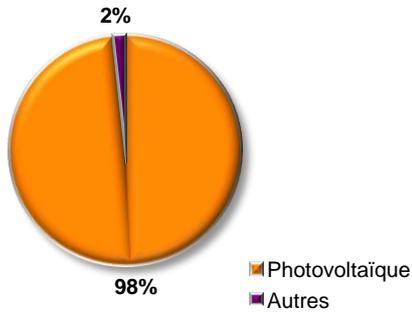
Les chiffres clés de la concession

Les clients de la concession

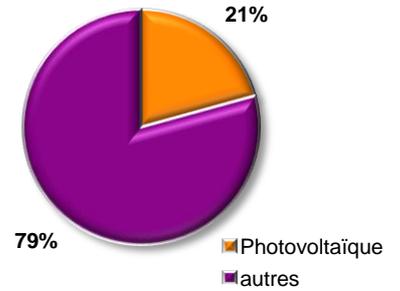
124 clients en injection
(78 vs 2010)

172 405 clients en soutirage
(169 964 vs 2010)

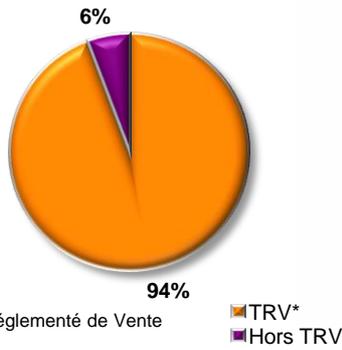
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition du nombre de consommateurs



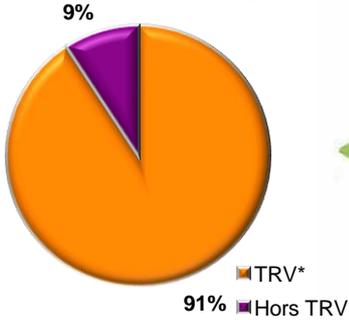
124 installations de production (1)

5 postes-sources (2)

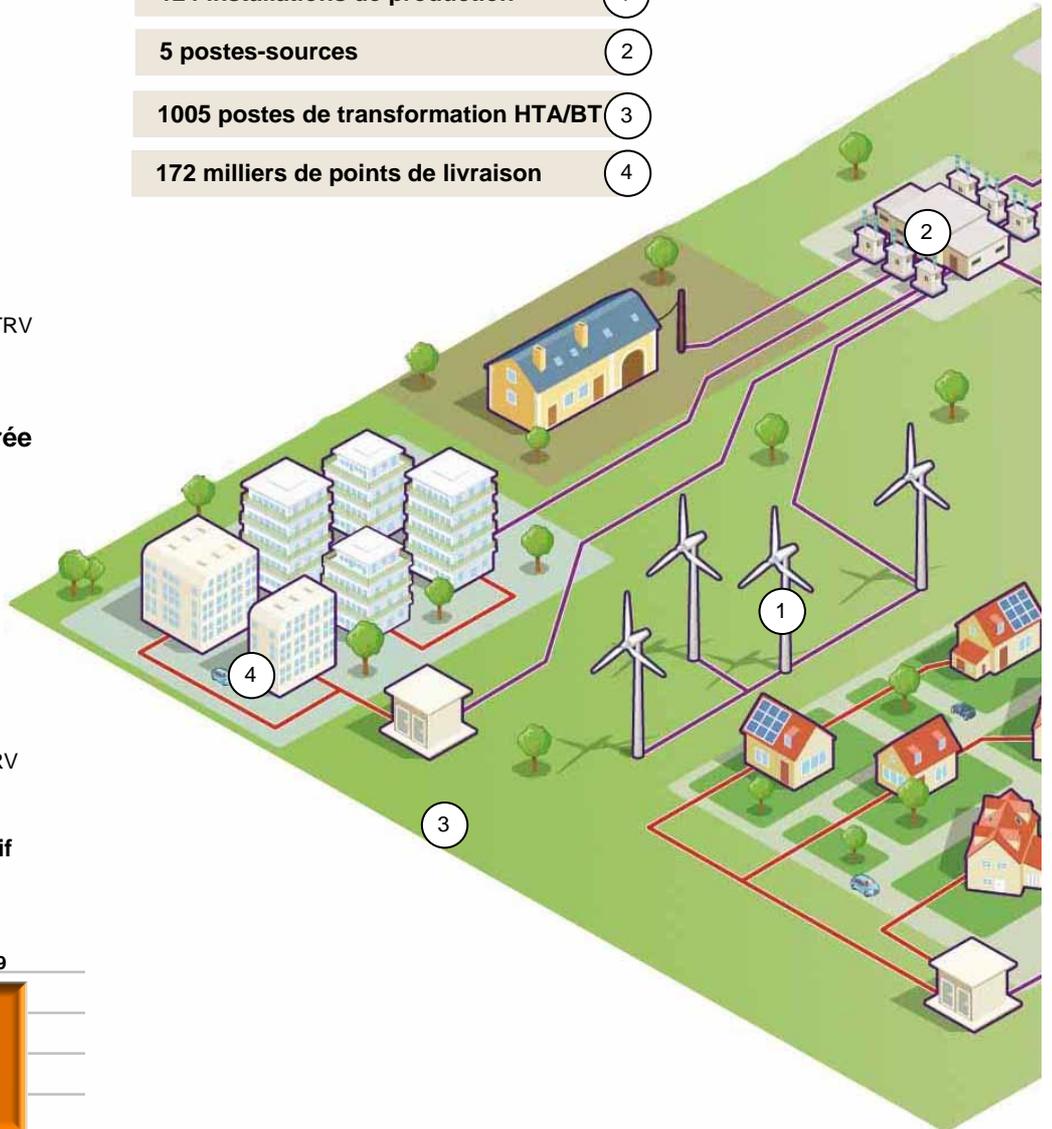
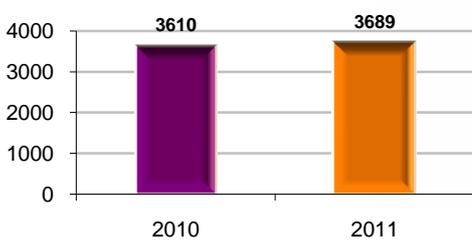
1005 postes de transformation HTA/BT (3)

172 milliers de points de livraison (4)

Répartition de l'énergie livrée



Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité





Les chiffres clés de la concession

La qualité de desserte

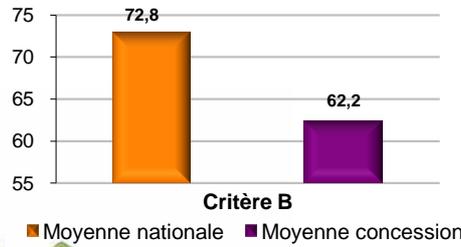
509 km de réseau moyenne tension HTA

5

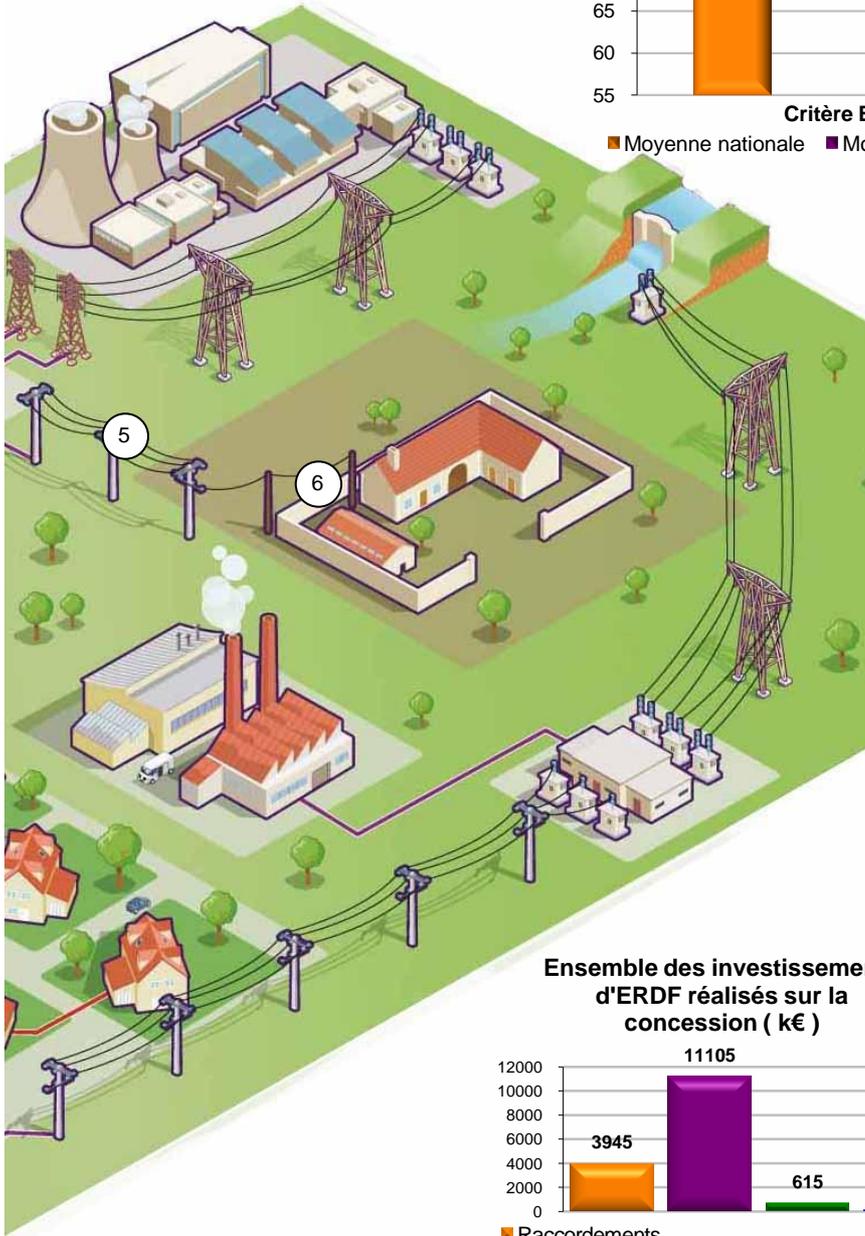
999 km de réseau basse tension

6

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

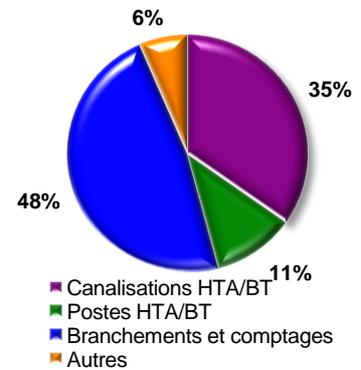


Critère B : 62 minutes (60 minutes vs 2010)

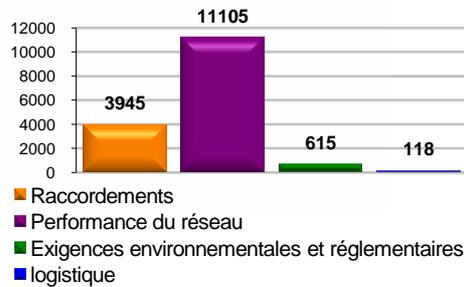


Le patrimoine

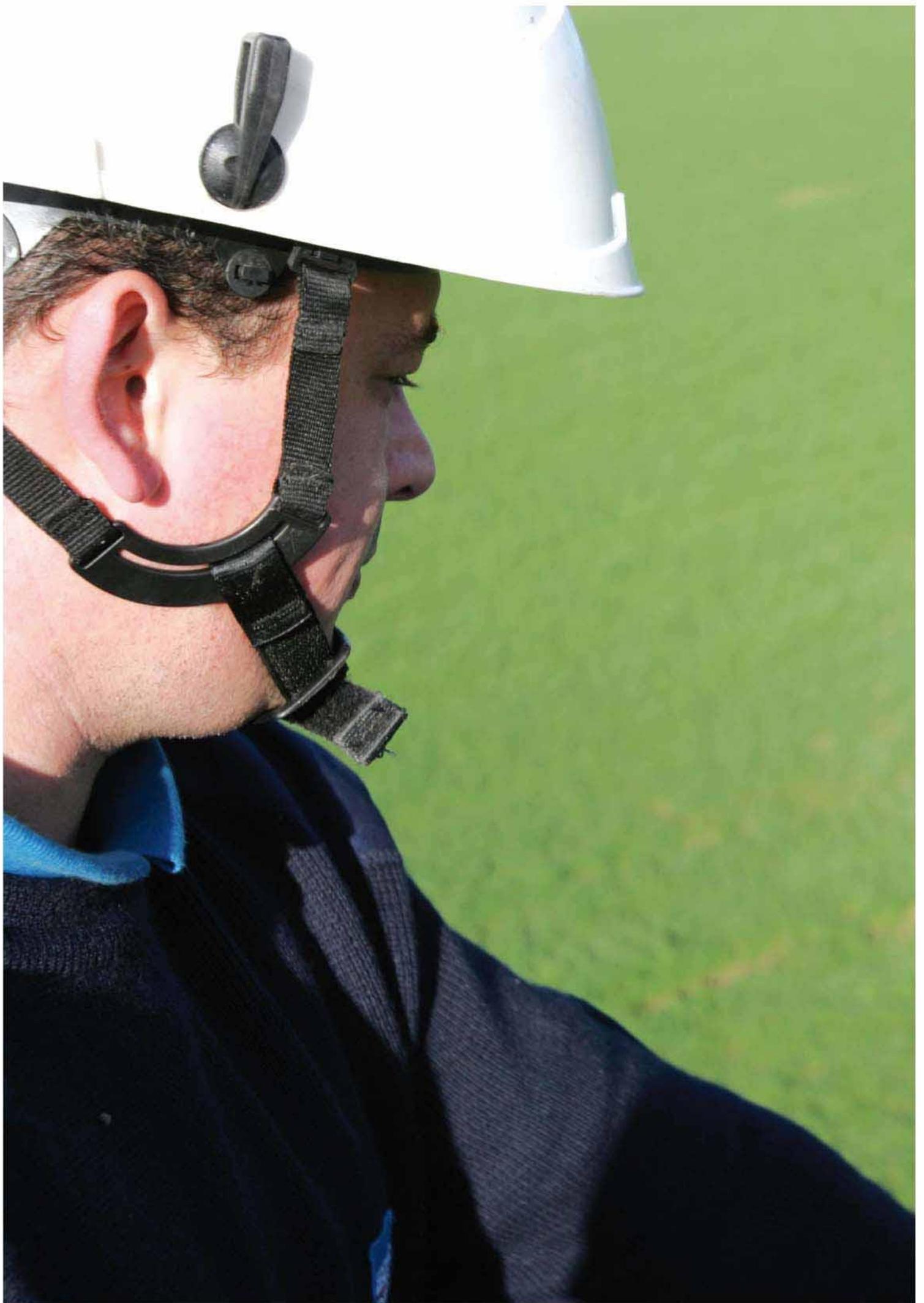
Valeur nette comptable



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



11 720 k€ engagés pour améliorer le patrimoine de la concession



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



A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique en 2011	16
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	16
A.1.2 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau	18
A.1.3 Perspectives pour l'année 2012	25
A.2 La proximité avec les clients d'ERDF	26
A.2.1 L'accueil des clients : mieux orienter et faciliter l'accès à l'information	26
A.2.2 L'amélioration des délais de raccordement dans un contexte de forte augmentation de l'activité	26
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes	28
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	30
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire.....	30
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	34
A.4 Les éléments financiers de la concession	35
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession	35
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	36



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

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

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

• La continuité de la fourniture

L'année 2011 marque une inversion de tendance par rapport aux deux années précédentes au niveau national avec une réduction du temps de coupure. Cette réduction ne se vérifie pas au périmètre de la ville de Bordeaux mais le temps de coupure y reste stable et inférieur aux résultats nationaux.

Toutes causes confondues, le temps de coupure moyen ressort, au niveau national, à 73 minutes, soit une amélioration de l'ordre de 39 % par rapport à la valeur moyenne nationale 2010, alors qu'il est de 62 minutes à Bordeaux.

Corrigé de l'impact des événements exceptionnels et des incidents sur le réseau de transport géré par Réseau de Transport d'Électricité (RTE), la tendance nationale reste la même. La tempête Joachim n'ayant pas été qualifiée de phénomène climatique exceptionnel, ses effets sont pris en compte dans le calcul.

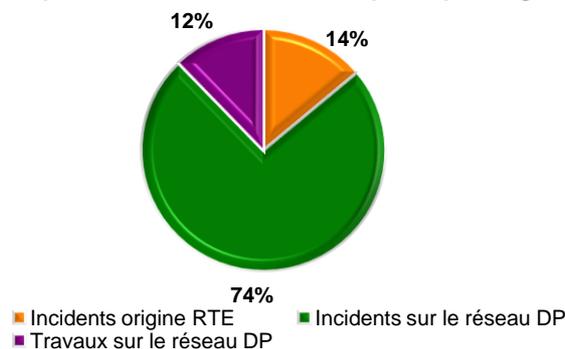
Au périmètre de la concession, les résultats sont les suivants :

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

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

Temps de coupure toutes causes confondues (en min.)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)		
	2010	2011	Variation
Critère B concession	60	62	3,1%

Répartition de la durée des coupures par origine





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

• L'évolution du nombre de clients mal alimentés (tenue de tension) :

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

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

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

Le niveau de qualité du réseau est réputé non respecté lorsque 3% des clients de la concession (et du département lorsque la concession n'est pas à maille départementale) sont mal alimentés (arrêté Qualité du 24/12/2007)

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

Tenue de tension

Clients BT mal alimentés	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	161	135	-16,1%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,1%	0,1%	-18,2%

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.

• L'évolution du nombre de clients mal alimentés (continuité d'alimentation)

Un client est dit « mal alimenté » (CMA) lorsque le nombre de coupures qu'il subit sur une année dépasse les valeurs admises.

Sur la concession, est réputé mal alimenté tout client en basse tension (BT) ou en moyenne tension (HTA) pour lequel l'une au moins des trois exigences de qualité définies ci-après est dépassée :

- 6 coupures longues (> 3 mn)
- 35 coupures brèves (comprises entre 1 seconde et 3 mn)
- 13 h de durée cumulée de coupures longues.

Le niveau de qualité du réseau est réputé non respecté lorsque 5% des clients de la concession (et du département lorsque la concession n'est pas à maille départementale) ont dépassé l'une au moins des trois valeurs indiquées ci-dessus (arrêté Qualité du 24/12/2007)



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

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

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

- **Les investissements du concessionnaire en 2011**

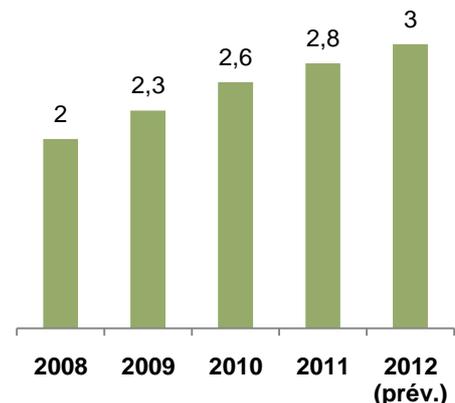
Depuis 2008, les investissements totaux d'ERDF ont augmenté de près de 50 % pour atteindre 2,8 milliards d'euros en 2011 (+ 10 % par rapport à 2010). En particulier, les investissements consacrés à la qualité augmentent de +25 % par rapport à 2010.

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

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

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

Investissements d'ERDF en Md€





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

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

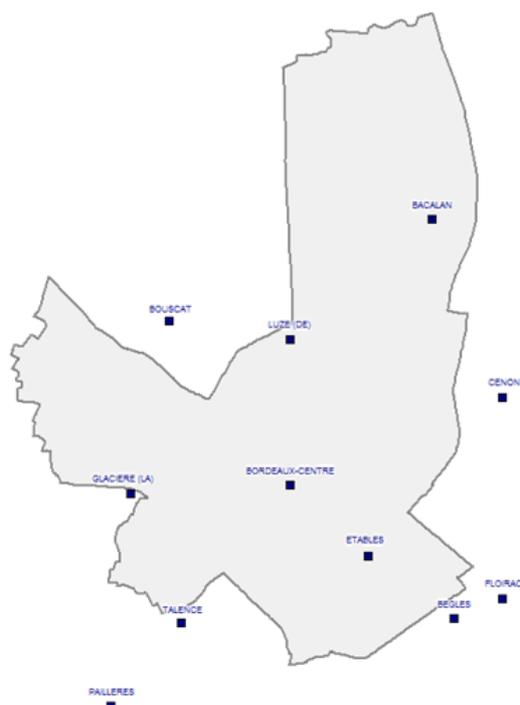
Investissements ERDF (en k€)	2010 pro-forma	2011
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	3 644	3 945
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	9 245	11 720
2.1 Performance du réseau	8 115	11 105
Dont renforcement	1 447	5 585
Dont modernisation	5 924	4 702
Dont moyens d'exploitation	743	818
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	1 130	615
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	119	0
Dont sécurité et obligations réglementaires	600	122
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	411	493
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	47	118
Total (en k€)	12 936	15 783

Malgré la baisse des investissements en matière environnementale et réglementaire, due à la fin du remplacement des transformateurs contenant du PCB, les investissements totaux augmentent de 2,8 millions d'euros (+22%) dans la concession, en particulier pour conforter la performance du réseau (+37%). Au total, ces 15,8 millions d'euros représentent plus de quatre fois le résultat obtenu par ERDF au périmètre de la concession (3703 k€, cf. A.4.1 p34).

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

Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF sur les postes-sources situés dans le périmètre géographique de votre concession ainsi que ceux contribuant à son alimentation électrique.

Investissements ERDF en k€	2010	2011
Travaux postes sources	239	4 984
<i>Travaux sur d'autres postes sources contribuant à l'alimentation électrique de la concession</i>	2	197
Total	241	5 181





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

• Les principaux travaux réalisés par le concessionnaire en 2011

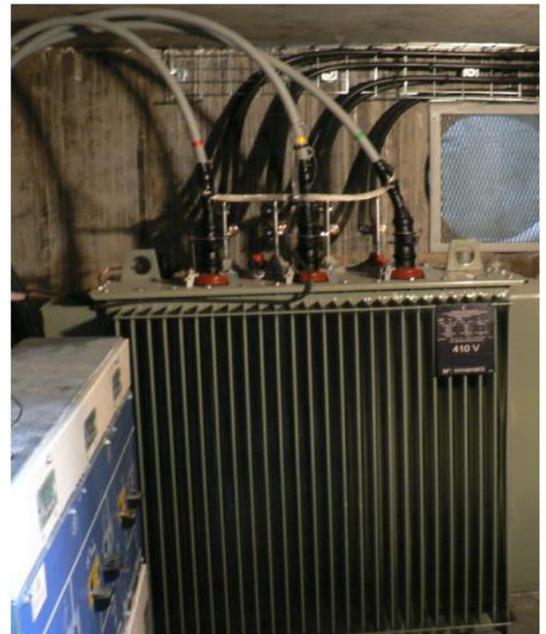
Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des travaux réalisés avec leur localisation et les ouvrages mis en service est proposée en partie D.2.**

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

Dans les grandes villes, ERDF doit faire face à un double enjeu : minimiser l'impact visuel des postes de transformation électriques et garantir un accès facilité aux équipes de maintenance. Bordeaux, classée au patrimoine mondial de l'Unesco depuis 2007, accorde d'autant plus d'importance à ces enjeux. Pour y répondre, la meilleure solution demeure l'enfouissement des postes implantés en domaine public.

Début 2011 à Bordeaux, après la place du Palais et la place Laffargue, des travaux ont été réalisés **Place Picard** pour installer un poste souterrain. Dans le cadre de ces travaux, ERDF adapte et modernise les réseaux de câbles situés dans l'environnement immédiat. En l'occurrence, 230m de tranchée ont été ouverts pour y insérer 360m de câbles et l'alimentation de l'éclairage public. Des buses de réservation ont été prévues pour répondre éventuellement à de nouvelles demandes dans le futur sans répéter de travaux conséquents.

Jean-Louis David, adjoint au maire de Bordeaux, a procédé à une visite de chantier, en compagnie de Jean-Guy Majourel, Directeur d'ERDF Gironde.





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

Un autre chantier particulièrement délicat s'est déroulé au cœur même des rues commerçantes et emblématiques de Bordeaux.

Dans l'hypercentre de Bordeaux, **au croisement du cours de l'Intendance, de la rue Sainte-Catherine et du cours du Chapeau rouge**, ce chantier s'est déroulé sur six semaines mi 2011.



Il s'agissait de réaliser des travaux d'envergure tout en minimisant la gêne occasionnée et en respectant les clauses précises du cahier des charges en matière de délais et de réfection de la chaussée. **Le magasin Apple Store devait être raccordé et la puissance de Fauchon augmentée.** Pour cela, 60m de ligne HTA et 280m de lignes BT ont été déployées.



Jean-Guy Majourel a procédé en compagnie de Jean-Louis David, adjoint au maire de Bordeaux, à la réception des travaux de ces chantiers.

Le réaménagement du **quartier Saint-Michel** vise à rénover ce périmètre tout en conservant son identité originelle. Fin 2011, un 3^{ème} transformateur a été installé dans le poste souterrain situé devant la basilique Saint-Michel pour sécuriser la qualité de fourniture dans le quartier. Tout a été mis en œuvre sur ce chantier pour minimiser la gêne occasionnée (camion aspirateur, accès aux commerces conservés, barrières de sécurité, panneaux de chantiers...). A la fin du chantier, une réunion d'information s'est tenue auprès des commerçants et des habitants pour leur présenter les enjeux de ces investissements et la démarche conjointe de la Ville et ERDF.





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

Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs

En HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant
BORDEAUX	Raccordement clients HTA	BACALAN	LAFON	0	125	20 326 €

En basse tension

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé	Linéaire posé	Nb de postes HTA/BT créés	Nb de postes HTA/BT déposé	Montant
BORDEAUX		0	140	0	0	57 925 €
	Raccordement clients BT >= 120kVA	0	247	0	0	36 824 €
		0	30	1	0	35 154 €
		0	172	1	1	41 109 €
	Raccordement clients BT=<36 kVA avec extension (col/groupé)	0	1813	1	1	43 248 €
		0	110	1	1	40 520 €



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

Les travaux au service de la performance du réseau

En HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Poste-source	Départ HTA	Linéaire déposé	Linéaire posé	Montant
	Remplacement préventif de boîtes HTA			0	0	472 453€
	Continuité d'alimentation réseau	BORDEAUX-CENTRE	PREFECTURE	472	595	146 939€
		LA GLACIERE	MONNERON	1594	1597	284 040€
		TALENCE	PICON	786	771	116 439€
BORDEAUX	Remplacement pour obsolescence réseau HTA sout	LA GLACIERE	SOISSONS	448	450	100 888€
		BORDEAUX-CENTRE	JUDAIQUE	496	529	84 537€
		DE LUZE	SEGUEY	434	409	56 631€
		BEGLES	SAIGON	114	117	34 421€
		BORDEAUX-CENTRE	MERIADECK 1	107	107	33 342€



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

En basse tension

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire déposé	Linéaire posé	Nb de postes HTA/BT créés	Nb de postes HTA/BT déposé	Montant
BORDEAUX	Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	-446	453	4	4	323 173€
	Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF pl. Picard	-141	344	1	1	220 174€
	Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	-101	30	0	0	114 802€
	Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	-85	180	0	0	103 982€
	Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	-233	250	0	0	91 914€
	Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF	0	326	0	0	85 548€
	Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	-166	248	0	0	76 355€
	Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	-138	144	0	0	64 539€
	Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF	-194	283	0	0	63 539€
	Continuité d'alimentation réseau	0	0	0	0	146 939€



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

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

En basse tension

Libellé de l'affaire	Linéaire déposé	Linéaire posé	Nb de postes HTA/BT créés	Nb de postes HTA/BT déposé	Montant
Traitement des matériels pollués au PCB sources	0	0	0	0	31 792€
	0	0	0	0	11 089€

A.1.3 Perspectives pour l'année 2012

ERDF poursuit ses efforts d'investissements pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques, avec un budget national pour 2012 qui est de 3 Md€, en hausse de plus de 10 % par rapport à 2011. Environ 43 % de cette somme sera consacrée au raccordement des nouveaux clients et des producteurs, ou à l'accompagnement de travaux de voirie.

Les dépenses concernant l'amélioration de la qualité connaissent également une augmentation significative pour développer les programmes de fiabilisation et sécurisation du réseau aérien HTA, de renouvellement des câbles souterrains HTA papier imprégné et de renouvellement des composants des postes-sources.

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

Cette poursuite des efforts d'investissement sera d'autant plus vraie à Bordeaux.



A.2 La proximité avec les clients d'ERDF

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

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

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

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

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

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2010	2011
Accueil Acheminement	96,4 %	96,7%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	89,8 %	92,2%
Accueil Dépannage	92,3 %	89,5%

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

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

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

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



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

• Le raccordement des consommateurs

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

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

L'année 2012 devrait connaître une croissance moins soutenue.

En Gironde l'année 2011 se caractérise par une variation positive de l'activité raccordement en soutirage, avec un nombre de propositions de raccordement (devis) en raccordement individuel neuf en augmentation de 4,3%.

Comme sur les autres départements, une forte baisse des demandes de raccordement petits producteurs (Photovoltaïque) est enregistrée dans un nouveau cadre règlementaire fixé en mars 2011 : baisse de 57% sur les devis émis et de 47% sur les travaux réalisés.

Dans ce contexte, la qualité des prestations d'ERDF reste au delà des objectifs fixés avec une satisfaction client confirmée (plus de 83% des clients particuliers se déclarent satisfaits ou très satisfaits). Ainsi, avec un délai moyen de 7 jours de production des devis pour le raccordement neuf individuel, ce sont plus de 90% des propositions de raccordement qui ont été envoyées à moins de 10 jours.

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

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

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

Branchements d'installations de consommation	2010	Concession	
		2011	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	277	168	-39,4%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	130	131	0,8%

• Le raccordement des producteurs

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

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

La baisse constatée au niveau national se vérifie dans une moindre mesure au sein de Bordeaux qui connaît une baisse de treize raccordements de producteurs entre 2010 et 2011.

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

Raccordement d'installations de production	2010	Concession	
		2011	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	50	37	-26,0%



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

• Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2011	Nombre	Concession	
			Puissance délivrée kW
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	122		1 258
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	0		0
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	0		0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	ICS		4815

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours)	Concession		
	2010	2011	variation
Concernant les branchements simples	95	120	25,6%

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

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

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	Département
Clients particuliers	90,5 %	87,6%
Clients professionnels (\leq à 36 kVA)	89,2 %	87,9%

La satisfaction des collectivités locales est également mesurée sur divers thèmes dont la satisfaction globale notée de 0 à 10.

Indicateurs de satisfaction (note sur 10)	National	Département
Collectivités locales	7,8	7,8



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

• La gestion des réclamations

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

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession
	2011
Raccordements	2,4%
Relève et facturation	55,6%
Accueil	1,7%
Interventions techniques	26,1%
Qualité de la fourniture	14,2%
Total	100 %

La majorité des réclamations concerne le relevé des compteurs et la facturation. Avec la généralisation du nouveau compteur Linky dans les années à venir, la facturation est calculée sur la consommation réelle et non plus sur une estimation. Les relevés des compteurs, adaptation de puissance, changements de tarif, mises en service... sont réalisés à distance et dans des délais plus courts (moins de 24h contre 5 jours actuellement).

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

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



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

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

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

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

A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

• L'accompagnement des projets de territoires

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

Un groupe de travail dédié sur la Communauté Urbaine de Bordeaux

L'année 2011 a été marquée à Bordeaux par un grand nombre de travaux effectués par ERDF pour améliorer la fourniture d'électricité. Pour répondre aux enjeux de qualité de fourniture d'électricité sur la ville, une organisation dédiée a été mise en place en janvier 2007. Ce groupe composé de 16 personnes a pour mission de :

- piloter les investissements en se coordonnant avec les programmes de renouvellement de voirie de la CUB et de la Ville pour lancer des renouvellements ciblés de câbles électriques.
- renouveler les tronçons identifiés de câbles « papier imprégné » pouvant devenir défectueux,
- construire un plan de maintenance préventif à l'aide de l'outil de diagnostic de réseaux.
- assurer les déplacements de réseaux dans le cadre du projet d'extension du TRAM

Grâce à ce groupe dédié, les ouvrages renouvelés ou construits ont été, en moyenne annuelle, de 10 km en basse tension, de 8 km en moyenne tension, pour un total de 13 millions d'euros investis par an depuis 2007. En 5 ans, le temps moyen de coupure sur la ville de Bordeaux a été divisé par deux.

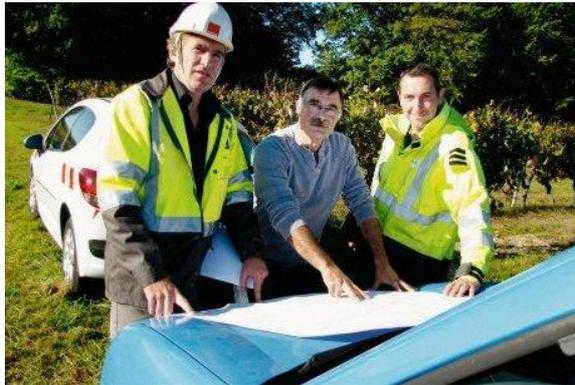


A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire

Le partenariat AMG et ERDF

L'association des Maires de Gironde (AMG) et ERDF ont noué un partenariat à la fin de l'année 2011 afin d'approfondir leur collaboration et de renforcer le dialogue entre ERDF et les élus du département. Dans ce cadre, ERDF a participé à l'organisation de la soirée de l'AMG à l'occasion du Salon des Maires à Paris. Surtout, cela a permis d'organiser des réunions d'information et de mettre en place le dispositif « correspondants tempête ».

Une mise en application concrète de ce partenariat : l'exercice de crise à Faleyras



Joël Sanchez, correspondant tempête de Faleyras, avec les techniciens d'ERDF et d'Orange.

Photo Sud-Ouest 14/10/2011

Le 13 octobre 2011, un exercice de crise a été réalisé sur le territoire de l'Entre-Deux-Mers grâce à la collaboration de l'AMG, d'ERDF et de France Télécom Orange. Ce fut l'occasion de tester l'efficacité du dispositif « correspondants tempête » ainsi que la coordination des actions et la communication entre les acteurs en simulant la venue d'une tornade sur la ville de Faleyras. Gérard César, président de l'Association des Maires de Gironde, s'est félicité de la parfaite coordination des opérateurs de réseaux avec l'AMG et a affiché sa satisfaction devant l'évolution des choses depuis les dernières tempêtes Klaus et Xynthia.

• La contribution à l'économie locale

ERDF en 2011 en Gironde c'est :

- 860 salariés
- 700 emplois induits auprès de 300 entreprises
- 105 millions d'euros d'investissements sur le département
- 24 implantations.
- 51 embauches et 57 apprentis en Aquitaine Nord.



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

- **Autres actions de partenariat et de sponsoring**

ERDF a signé une convention avec l'**Association des Petits Débrouillards Aquitaine (APDA) le 19 juillet 2011 à Bordeaux**, pour l'année, en présence de Jean-Guy Majourel, directeur territorial Gironde à ce moment-là, et de Michel Pernot, président de l'association. Signée par le Conseil Régional, elle a notamment permis de mener plusieurs actions d'information à Bordeaux, Mérignac et Pessac.



L'action de l'APDA vise à toucher un large public, jeune, composé en majorité d'enfants et d'adolescents.



Elle utilise pour cela des moyens pédagogiques et met en œuvre une démarche participative, expérimentale et ludique. Son action se déroule dans plusieurs lieux et moments. Elle intervient dans les écoles, avec les enseignants, autour d'un projet pour venir sensibiliser les élèves et participer aux cours de technologie, de sciences et de découverte sur l'électricité.

ERDF, notamment en tant que gestionnaire de réseaux électriques impliqué dans la vie de la société, participe à l'opération « les secrets de l'électricité ». Une mallette avec une dizaine de modules, comprenant fiches, visuels et expériences

attrayants a été conjointement élaborée et constituée. L'objectif principal de ces journées est de délivrer d'une part un message de prévention, concernant les risques de l'électricité ; et d'autre part de faire découvrir la magie de l'électricité, de susciter l'émerveillement de tous devant ces phénomènes physiques et leur explication. Afin de pérenniser la sensibilisation, des dépliants « prévention », édités par ERDF, ont été remis aux participants.



Cette convention met donc en valeur la politique sociétale soutenue du gestionnaire de réseau envers ses utilisateurs quotidiens en matière de prévention des risques, qui constituent aussi à maints égards les préoccupations de ses agents.

A Bordeaux, les petits débrouillards sont notamment intervenus pendant cinq jours durant la manifestation du **quai des sports** qui s'est tenue du 15 juillet au 15 août.



La convention signée entre la ville de Bordeaux et ERDF prévoit, dans son axe IV, de privilégier le rayonnement culturel de la ville à travers ce partenariat. C'est en ce sens qu'ERDF a parrainé la **biennale d'art contemporain Evento** qui s'est tenue au mois d'octobre 2011, dont le directeur artistique est Michelangelo Pistoletto.

Trois temps forts marquent ce parrainage :

- Le spectacle inaugural de Pippo Delbono, organisé devant le Grand théâtre le 6 octobre 2011
- L'exposition « Utopies urbaines » qui s'est tenue aux Abattoirs du 6 au 16 octobre 2011. Ce fut l'occasion pour les visiteurs de découvrir le compteur intelligent Linky
- L'exposition de l'œuvre artistique Balleau, installée sur le miroir d'eau le 11 octobre 2011



Michèle Bellon, Présidente d'ERDF, Jean-Guy Majourel, Gilles Capy, avec Michelangelo Pistoletto, Directeur artistique d'Evento 2011



Animation Balleau, Miroir d'eau



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

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

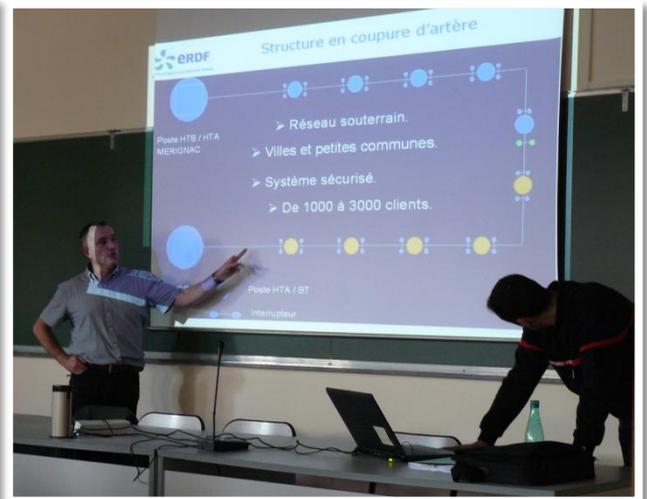
Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques du distributeur, ERDF déploie des actions de communication, de formation et de sensibilisation ciblées, en partenariat avec les services de l'État,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

L'Agence de Conduite Régionale (ACR) a animé plusieurs réunions avec les pompiers dans le cadre de la refonte de leur guide opérationnel d'intervention. Après la mort tragique de deux soldats du feu en 2010, il était nécessaire de revoir la formation concernant les risques électriques.

Réunis dans un amphithéâtre de l'Université de Talence, près de 250 encadrants pompiers ont assisté à cette présentation, insistant sur des risques particuliers tels que :

- L'induction
- La tension de pas
- Les automatismes de ré-enclenchement en réseau
- Les distances de sécurité

Ce fut aussi l'occasion de préciser les domaines d'intervention d'ERDF et de RTE, ainsi que les temps moyens d'opération. Trois autres réunions ont été organisées pour continuer à porter ce message de prévention.



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

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2010	2011
En agglomération	97 %	100 %
Hors agglomération	100 %	100 %
En zone classée	100 %	100 %
Total	98 %	100 %



A.4 Les éléments financiers de la concession

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

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

Produits (en k€)	Concession		
	2010	2010 pro forma	2011
Recettes d'acheminement	47 887	47 887	47 848
Autres recettes ²	5 005	5 005	6 397
Autres produits divers	7 227	7 227	9 238
Total produits	60 119	60 119	63 484
Contribution à l'équilibre	0	708	906

Charges (en k€)	Concession		
	2010	2010 pro forma	2011
Achats et charges d'exploitation ³	42 260	41 435	42 515
Contribution au FACE et redevance de concession ⁴	1 701	1 701	1 833
Dotations nettes d'exploitation	12 360	12 268	12 477
Autres charges diverses	2 713	4427	3861
Total charges	59 033	59 831	60 687
Contribution à l'équilibre	89	0	0

Résultat (en k€)	2010	2010 pro forma	2011
Total des produits – Total des charges⁵ (y compris contribution à l'équilibre)	-670	997	3 703

Des commentaires sur les principales variations constatées entre les exercices 2011 et 2010 vous sont proposés en partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe C.3.1.

¹ Les éléments présentés sont une vision agrégée des données présentées dans la partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe C.3.1.

² Les autres recettes comprennent toutes les recettes hors acheminement (production de biens, recettes de raccordements et prestations, autres recettes) : cf partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe C.3.1.

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

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

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



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

A.4.2 Les informations patrimoniales

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

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

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA/BT	75 967	46 469	114 676
Postes HTA/BT et transformateurs	29 793	14 722	43 491
Branchements et comptages	103 021	63 773	138 945
Autres biens	12 980	8 629	13 641
Total	221 761	133 593	310 754

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

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

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

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

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



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

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

Actifs concédés (en k€)	Valeurs brutes au 01/01/2011 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes nets	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2011
Canalisations HTA/BT	72 075	3 899	328	335	75 967
Postes HTA/BT et transformateurs	28 573	1 528	7	316	29 793
Branchements et comptages	98 436	3 403	2 212	1 030	103 021
Autres biens	12 494	1 070	1	585	12 980
Total	211 578	9 900	2 549	2 266	221 761

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

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

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

• Synthèse des passifs du patrimoine concédé

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

Droit sur les ouvrages existants (en k€)	Concession	
	2010	2011
Contre-valeur des biens concédés	128 156	133 593
Valeur nette comptable des financements ERDF	69 933	72 435

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

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



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

Droit sur les ouvrages futurs (en k€)	Concession	
	2010	2011
Amortissement du financement du concédant	41 436	43 611

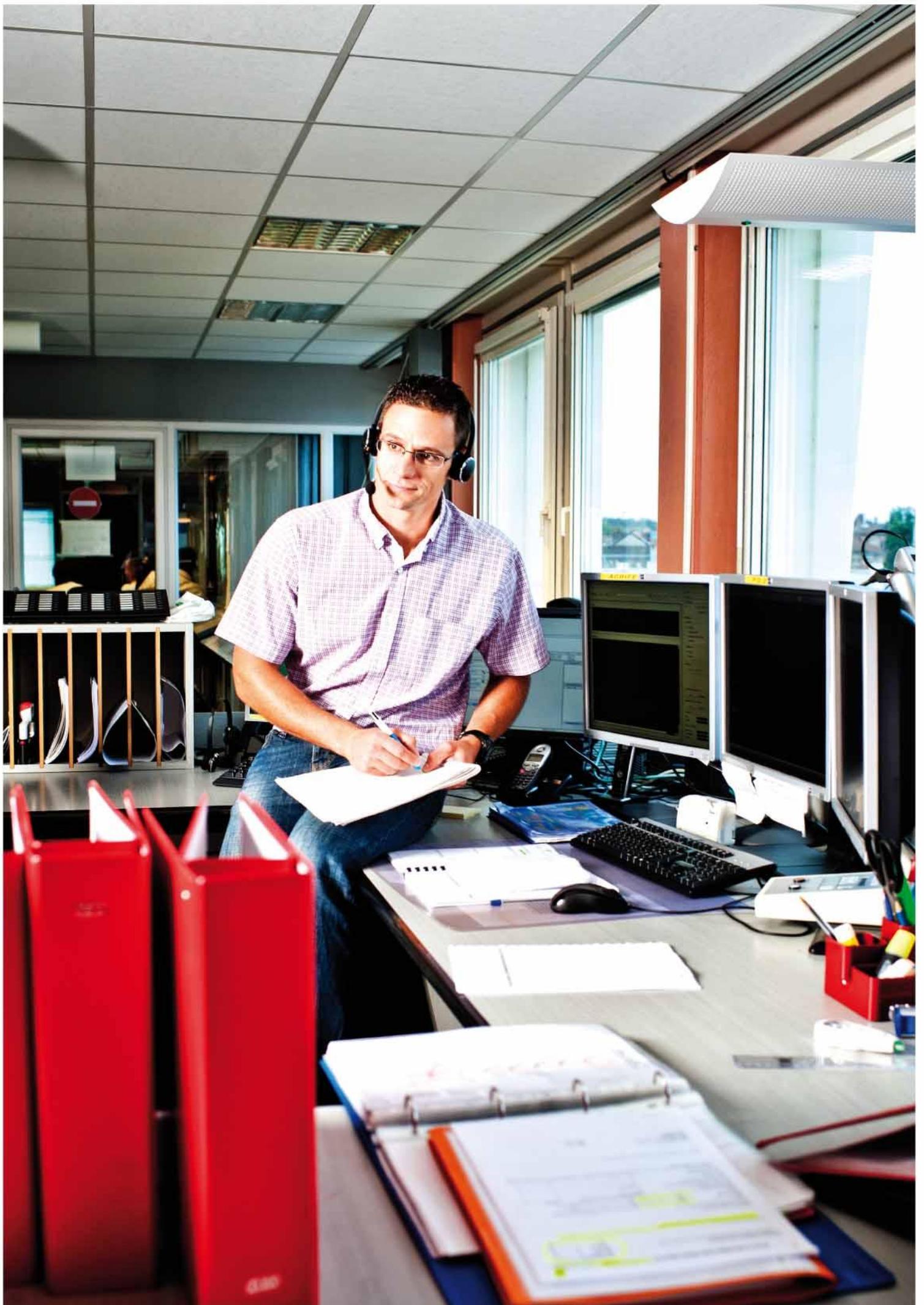
Les droits sur les ouvrages à renouveler correspondent à l'amortissement du financement du concédant des biens pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement. Le financement du concédant est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers. Ce montant est ensuite complété des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du financement du concédant affectés en financement du concédant lors des renouvellements. Pendant la durée de la concession, les droits du concédant sur les biens à renouveler se transforment donc, au remplacement effectif du bien, en droit du concédant sur les biens existants

Provision pour renouvellement (en k€)	Concession	
	2010	2011
Provision	47 315	45 784

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement (cf. définition supra). Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004. Elle vient compléter les charges d'amortissement industriel.

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

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



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



B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	43
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente	43
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 1 ^{er} juillet 2011	44
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu des clients particuliers	45
B.1.4 L'augmentation de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE)	46
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	47
B.3 La relation clientèle	48
B.3.1 La proximité avec les clients	48
B.3.2 La qualité des relations et des services	50
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	53
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	56
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	56
B.4.2 Une organisation adaptée	57
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant	59
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien	59
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	59
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité	61



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

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

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

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

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

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

Tarif réglementé de vente

Part fourniture

Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente.
A ce jour, elle s'obtient par différence entre le tarif réglementé de vente et le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité.



Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

Il est fixé par décision ministérielle sur proposition de la CRE.
Il est indépendant des fournisseurs mais dépend de la catégorie de clients.
Il est acquitté par le client à son fournisseur, qui le reverse au gestionnaire de réseau.



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



B.1 Les évolutions législatives et réglementaires

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

Les tarifs bleus sont pérennisés

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

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

Les tarifs jaune et vert sont maintenus jusqu'en 2015

Les tarifs jaune et vert disparaissent au 31 décembre 2015.

Réversibilité

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

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA ⁶	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux tarifs réglementés de vente si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les taxes locales sur l'électricité sont réformées

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

Les TCFE sont au nombre de trois :

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

⁶ PS : Puissance souscrite



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

- la taxe départementale sur la consommation finale d'électricité (TDCFE) dont le produit est reversé aux départements,
- la taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE) dont le produit est reversé à l'Etat.

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

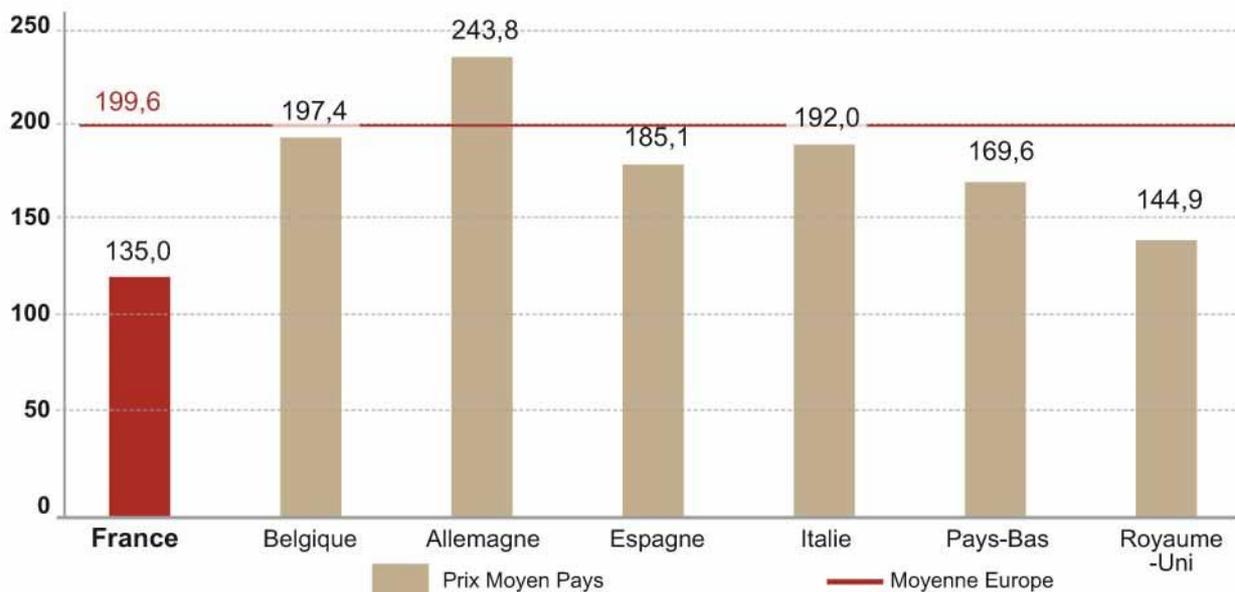
Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des taxes communale et départementale sur la consommation finale d'électricité (coefficient multiplicateur, tarifs) ainsi que les bénéficiaires pour la taxe communale sont disponibles sur le site www.impôt.gouv.fr.

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

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

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

Les tarifs des clients particuliers en France (en €/MWh toutes taxes comprises) et les prix en Europe en 2010



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



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

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

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

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

Les principales modifications sont les suivantes :

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

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

Art. 4-3 : Résiliation du contrat

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

Art 7-2 : Modalités de facturation

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

Art 8-6 : Délai de remboursement

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

Art 11-1 : Modes des règlements internes des litiges

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

EDF Service National Consommateurs

TSA 20021

49975 Blois Cedex.

Art 13 : Correspondance et informations

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

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

<http://www.erdfdistribution.fr>

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

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



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

B.1.4 L'augmentation de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE)

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

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



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

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

Total tarifs réglementés

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	160 793	163 015	1,4%
Énergie vendue en kWh	1 420 184 023	1 401 160 460	-1,3%
Recettes en €	118 715 757	125 036 478	5,3%

Tarif bleu

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	158 856	161 068	1,4%
Énergie vendue en kWh	801 356 328	807 585 533	0,8%
Recettes en €	72 569 997	77 266 832	6,5%

Tarif jaune

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	1 554	1 568	0,9%
Énergie vendue en kWh	194 313 240	184 888 360	-4,9%
Recettes en €	17 700 122	17 747 250	0,3%

Tarif vert

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	383	379	-1,0%
Énergie vendue en kWh	424 514 455	408 686 567	-3,7%
Recettes en €	28 445 639	30 022 396	5,5%



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

• L'approche multicanal

Avec l'évolution des attentes, des besoins et des pratiques de nos clients, les modes de contact évoluent. L'orientation vers les nouveaux canaux (internet, téléphonie mobile...) se développe. Les canaux traditionnels (accueils physiques, téléphonie) se positionnent dans le traitement des demandes plus complexes des clients (autour du conseil sur le contrat de fourniture, la maîtrise de l'énergie, les difficultés de paiement, la précarité énergétique...). EDF propose un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la réactivité, la simplicité qui permet aux clients de choisir leur mode de contact, selon leur besoin, par internet, par téléphone et aussi en boutique, dans des structures de médiation sociale...

- **Les canaux automatisés** (site internet, Serveur Téléphonique Interactif) offrent un accès permanent. Ils permettent aux clients :
 - d'accéder aux informations sur leur contrat de fourniture d'électricité ;
 - de réaliser leurs opérations de gestion courante de leur contrat (consultation et règlement de facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires...)

Deux nouveautés en 2011 :

- lancée au 1^{er} semestre 2011, une application sur « smartphone » permet l'accès aux informations les plus courantes et la mise en relation par téléphone avec un conseiller pour les demandes complexes ;
 - depuis le 29 novembre 2011, les clients peuvent souscrire leur contrat de fourniture d'électricité via internet dans leur espace Client, bénéficiant notamment d'un conseil tarifaire personnalisé en ligne.
- **Le canal téléphonique** permet à nos clients la mise en relation directe avec un conseiller pour les questions relatives à leur contrat de fourniture. Il est complété par trois numéros spécifiques :
 - **Le pôle projets** dédié à l'accompagnement des clients dans leurs projets de rénovation de l'habitat
 - **Deux numéros verts dédiés à la clientèle démunie**, l'un pour l'orientation vers les dispositifs de solidarité, l'autre pour l'information sur le Tarif de Première Nécessité.
 - **Le canal courrier – courriel** est organisé pour un traitement des demandes avec accusé de réception rapide et délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
 - **Les canaux physiques** se composent du réseau de boutiques EDF complété de partenariats dans des structures en relais de proximité avec la clientèle (ce point est développé au paragraphe suivant).

En complément de ce dispositif multicanal à disposition de la clientèle, le réseau des Correspondants Solidarité et de leurs équipes de conseillers spécialisés agit en relation étroite avec l'ensemble des acteurs sociaux pour faciliter l'accompagnement de la clientèle démunie.

Le détail des canaux de contact téléphoniques et physiques du fournisseur EDF en région Sud-Ouest (Aquitaine et Midi Pyrénées) est précisé au chapitre D.



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

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

EDF a poursuivi en 2011 l'action en région Sud-Ouest pour élargir et densifier la présence territoriale en complément du canal boutiques par le développement d'une part de structures mutualisées et d'autre part de dispositifs de médiation sociale.

La diversité des réseaux de points de contact a pour ambition de répondre à la multiplicité des situations, profils et demandes des clients.

• Le canal boutiques :

Les 12 boutiques EDF implantées sur le territoire de la région représentent environ 100 000 contacts par an.

Elles sont des lieux d'information, d'accompagnement, de conseil pour les demandes de la clientèle relatives au contrat de fourniture et leur finalité principale est orientée sur des services autour de l'énergie dans l'habitat, la maîtrise de la consommation, la rénovation, l'amélioration du confort thermique.

• Le développement de structures mutualisées en partenariat avec d'autres opérateurs :

Dans le cadre de l'expérimentation nationale "Plus de services en milieu rural"

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

En région Sud-Ouest, 3 départements font l'objet de cette expérimentation : **la Gironde, le Lot et la Lozère**. EDF a participé aux groupes de travail pilotés par les Préfectures qui ont abouti fin 2011 à des contrats de mise en place d'offres de services. Pour EDF, cette démarche s'articule sur l'enrichissement de l'offre dans des structures d'accueil mutualisées (notamment Relais et Maisons de Service Public...), la mise en place de Points Services... La présence d'EDF se développera ainsi dans un accueil de premier niveau.

Dans le cadre d'une convention avec La Poste, les services d'EDF sont accessibles sur le territoire de la région Sud-Ouest dans 71 Points Services, dont 4 nouveaux en 2011. Un espace dédié dans un bureau de La Poste permet à la clientèle l'accès à la documentation sur les services et une mise en relation téléphonique gratuite avec un conseiller EDF.

D'autre part, la convention « cash compte » avec La Poste permet aux clients de régler leur facture en espèces sans frais dans tous les bureaux de La Poste, les frais de mandat étant pris en charge par EDF.

• L'engagement dans le développement des dispositifs de médiation sociale :

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

En région Sud-Ouest, EDF a poursuivi en 2011 l'action de déploiement de partenariats avec notamment:

Les PIMMS (Point d'Information Médiation Multi Services)

EDF et l'Union Nationale des PIMMS ont renouvelé leur partenariat en 2010 afin de développer ce réseau. Le PIMMS est un lieu dédié à la médiation sociale, en partenariat avec les collectivités territoriales et des opérateurs de services (La poste, SNCF, EDF...). C'est un point d'accueil, d'écoute, de conseil, d'orientation pour rétablir le lien avec les clients en difficulté.

En région Sud-Ouest,

- le premier PIMMS a été ouvert en 2010 en Gironde à Cenon.
- en 2011, une deuxième implantation a été montée dans le département des Landes à Labouheyre, en partenariat entre la Commune, EDF et la SNCF.
- d'autres projets d'implantation de PIMMS sur le territoire de la région sont en cours d'étude de faisabilité.



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

Le partenariat avec les ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement)

L'action engagée dans cette coopération avec les ADIL a pour objectif principal d'accompagner les ménages en situation de précarité énergétique et met l'accent sur 3 priorités :

- Informer et agir sur la prévention des impayés
- Conseiller sur la maîtrise des consommations
- Orienter rapidement, si nécessaire, vers les acteurs sociaux

En région Sud-Ouest,

- trois partenariats étaient déjà opérationnels en 2010 avec l'ADIL de l'Aveyron, de la Dordogne et du Gers.
- en 2011, deux nouvelles conventions ont vu le jour avec l'ADIL du Lot en juin et de la Lozère en août et un partenariat est en cours de finalisation avec l'ADIL du Tarn.
- d'autres projets de partenariat sont à l'étude sur le territoire de la région.

- **La présence d'EDF pour la clientèle de la Concession :**

La boutique EDF de BORDEAUX, 39-40 place Gambetta, accueille la clientèle,

du lundi au vendredi de 9H30 à 18H30

le samedi de 9H30 à 12H30

Cette boutique, au nouveau concept EDF, offre à la clientèle un espace d'accueil innovant, qui conjugue accessibilité et respect de l'environnement.

Dans l'agglomération Bordelaise, deux autres sites d'accueil EDF sont à la disposition de la clientèle :

EYSINES, 38 rue de Bréteil

Du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 17H

CENON, parc d'activités Jean Zay, 5 rue Condorcet

Du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 17H

B.3.2 La qualité des relations et des services

- **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 se met donc en situation de prendre en charge et de traiter toutes les réclamations, y compris celles en relation avec le distributeur ERDF lorsque ce dernier est en cause.

Dans un contexte d'accroissement du niveau d'information et d'exigence des consommateurs envers leurs différents fournisseurs de service, le volume de réclamations a tendance à augmenter de manière régulière.

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

- si ce dernier peut traiter la demande, elle est soldée immédiatement,



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

- 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 avec pour objectif de respecter un délai de réponse maximum de 30 jours.

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

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

En Région Sud-Ouest sur un volume de 20562 réclamations écrites enregistrées en 2011 sur le marché des clients particuliers 1297 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs.



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

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

- la mise en œuvre d'un accès téléphonique direct à une équipe spécifiquement formée pour les clients professionnels ayant une réclamation,
- l'organisation d'une prise en charge du client à deux niveaux (soutien des conseillers des Centres d'Appel par des conseillers experts) pour un traitement immédiat des réclamations,
- le développement d'une formation ciblée sur le traitement des principaux cas rencontrés,
- le déploiement d'une politique de visibilité par l'annonce au client du délai de réponse prévisionnel aux réclamations écrites

Rappel de l'organisation du traitement des réclamations

Traitement de premier niveau

Centres de Relation Clients et Boutiques EDF

Equipes spécialisées pour le traitement des réclamations écrites et orales à traitement différé (impliquant le distributeur)

Instance d'appel nationale

Service Consommateurs

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

Médiation

Médiateur EDF



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

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

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients particuliers, les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu), les collectivités locales, les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires,...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

• Les clients particuliers et professionnels

Chaque année, EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée mensuellement sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller clientèle. Cette enquête permet de mesurer, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact. Au plan national en 2011, près de 53 000 clients particuliers et 9 000 clients professionnels se sont exprimés, dont sur la région Sud-Ouest 6164 clients particuliers et 1123 clients professionnels. EDF a fait évoluer le dispositif, notamment sur la clientèle des particuliers, en augmentant 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 chaque région afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, le traitement de la relation clients est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale d'EDF sans différenciation géographique ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

En 2011, le niveau de satisfaction globale est en hausse pour les clients particuliers et pour les clients professionnels.

L'analyse qualitative fait ressortir un bon niveau de satisfaction sur la qualité des réponses apportées et les offres de services et en axe de progression principal la capacité à fournir une réponse complète en un seul contact.

Afin d'améliorer la satisfaction de ses clients, les actions déployées en 2011 portent notamment sur,

- l'enrichissement des parcours de formation et de professionnalisation des conseillers clientèle
- la mise en place du soutien « temps réel » aux conseillers clientèle par un conseiller expert pour favoriser une réponse immédiate dans le cas de demande complexe.
- Le développement de fonctionnalités « multi-canal » afin de permettre au client qui le souhaite de réaliser plus d'actes de gestion de son contrat directement par internet.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
Région EDF Sud-Ouest	84,8%	85,9%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
Région EDF Sud-Ouest	83,9%	87,2%



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

• Les clients collectivités locales

L'enquête de satisfaction des collectivités locales est réalisée par un institut de sondage et administrée par téléphone. En 2011, 1 270 collectivités locales ont été interviewées au plan national, principalement des décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes 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 2011, la satisfaction des collectivités locales vis à vis de la relation commerciale avec EDF reste à un niveau élevé avec 82% de clients satisfaits.

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

Au cours de l'année 2011, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour renforcer la qualité de service, d'information et de relation aux clients collectivités locales :

- Information, par envoi d'e-mails et de courriers, sur la présentation de la nouvelle facture, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles et des taxes.
- Remodelage de l'espace visiteur du site www.edfcollectivites.fr pour rendre la recherche plus simple (en 2011, le nombre de visites comptabilisées est en nette progression par rapport à 2010). Une rubrique d'actualité régionale, mise à jour mensuellement, répond au souhait d'une information plus locale de la part des communes. L'accès personnalisé permet de réaliser des demandes de gestion courante, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicata de facture ou de bénéficier de factures électroniques.
- Envoi mensuel de la newsletter électronique « Commun'idée » enrichie d'informations sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales :

Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
Région EDF Sud-Ouest	82%	82%

• 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 clients grands comptes. En 2011, 109 clients grands comptes ont été enquêtés et 2 455 entreprises ont été interviewées sur l'année au plan national, lors de deux vagues d'enquête. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.

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

En 2011, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est de 74,2% sur le plan national, dans un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.

Les clients entreprises apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur et la qualité de la facturation. Ils attendent qu'EDF intensifie l'information, apporte davantage de conseils pour



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

maîtriser leur consommation d'énergie et prendre l'initiative d'informer le client sur le traitement de leurs demandes.

Au cours de l'année 2011, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour renforcer la qualité de service, d'information et de relation aux clients entreprises :

- accentuation de la communication et de l'information par courrier et par e-mail sur les incidences des évolutions contractuelles, des taxes, ainsi que la présentation de la nouvelle facture
- mis en place d'un accès téléphonique unique pour l'ensemble des sites d'un client
- renforcement des programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques
- modifications de l'espace visiteur du site www.edfentreprises.fr pour permettre un accès plus intuitif
- envoi tous les deux mois, de la lettre d'information électronique « Energie-news ».

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprises :

Satisfaction des clients entreprises concernant la fourniture aux TRV

	2010	2011
National	73%	74.2%

• L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites

	2010	2011	Variation
Région EDF Sud-Ouest	17 109	20 562	20,2%

L'augmentation régulière du nombre de réclamations écrites traitées peut s'expliquer principalement par,

-un contexte d'accroissement du niveau d'exigence des clients

-une démarche d'amélioration du dispositif d'identification et de traçage des courriers.

• 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 ». Cet outil permet, sur la base des informations transmises par le client, de lui conseiller le tarif et l'option les plus adaptés à sa situation lors d'une mise en service ou dans la relation courante (exemple : modification contractuelle).

Conseils tarifaires

	2010	2011	Variation
Concession	30 759	30 570	-0,6%



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

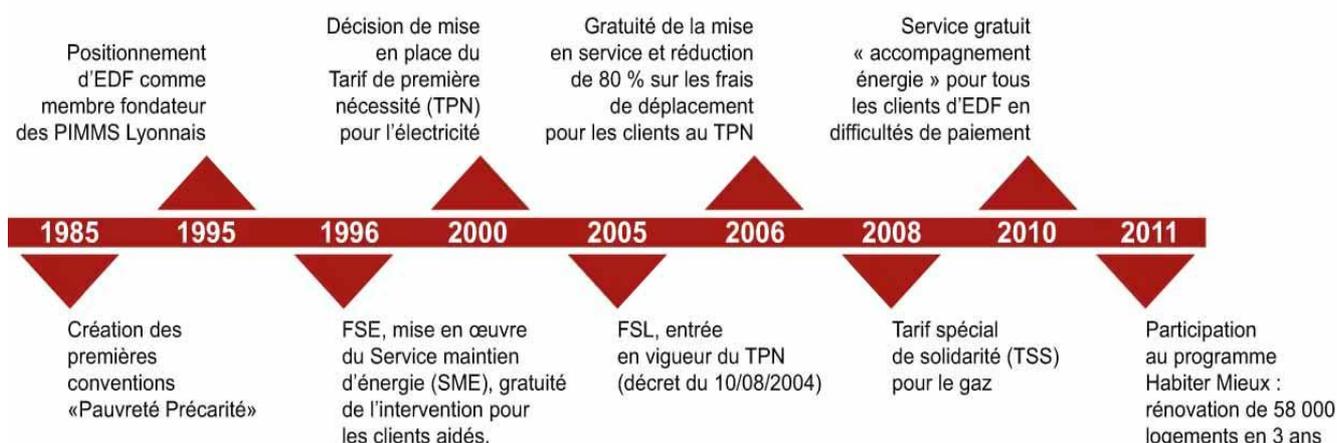
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

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

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

- le financement, qui intègre la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, dans le cadre des fonds de solidarité pour le logement et pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
- l'accompagnement, afin d'apporter 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 de la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

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



B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers KWh consommés mensuellement et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 20 % du montant de la facture.
- EDF a travaillé aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client. Ce nouveau mode de fonctionnement pourra être mis en place dès que la réglementation le permettra.



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

- Le service « accompagnement énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
 - d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
 - de mettre place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
 - d'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur le TPN , envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement).

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

Chiffres clés 2011 en région Sud-Ouest:

2 230 000 euros de contribution aux FSL des Départements.

23 120 familles bénéficiaires d'une aide FSL.

54 400 bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

33 conseillers et correspondants solidarité.
60 300 appels téléphoniques traités

B.4.2 Une organisation adaptée

- Tous les **conseillers clientèle** sont formés 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 »).
- **En cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert **0 800 650 309**. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.
- **Les Pôles Solidarité** sont des équipes spécialisées, formées pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux. En région Sud-Ouest, 33 conseillers et correspondants Solidarité sont les interlocuteurs privilégiés des acteurs sociaux (CAF, CPAM, MSA, DDASS, CCAS, élus...) et des associations caritatives.

Une ligne téléphonique spécifique est réservée à ces partenaires : **0 810 810 116**

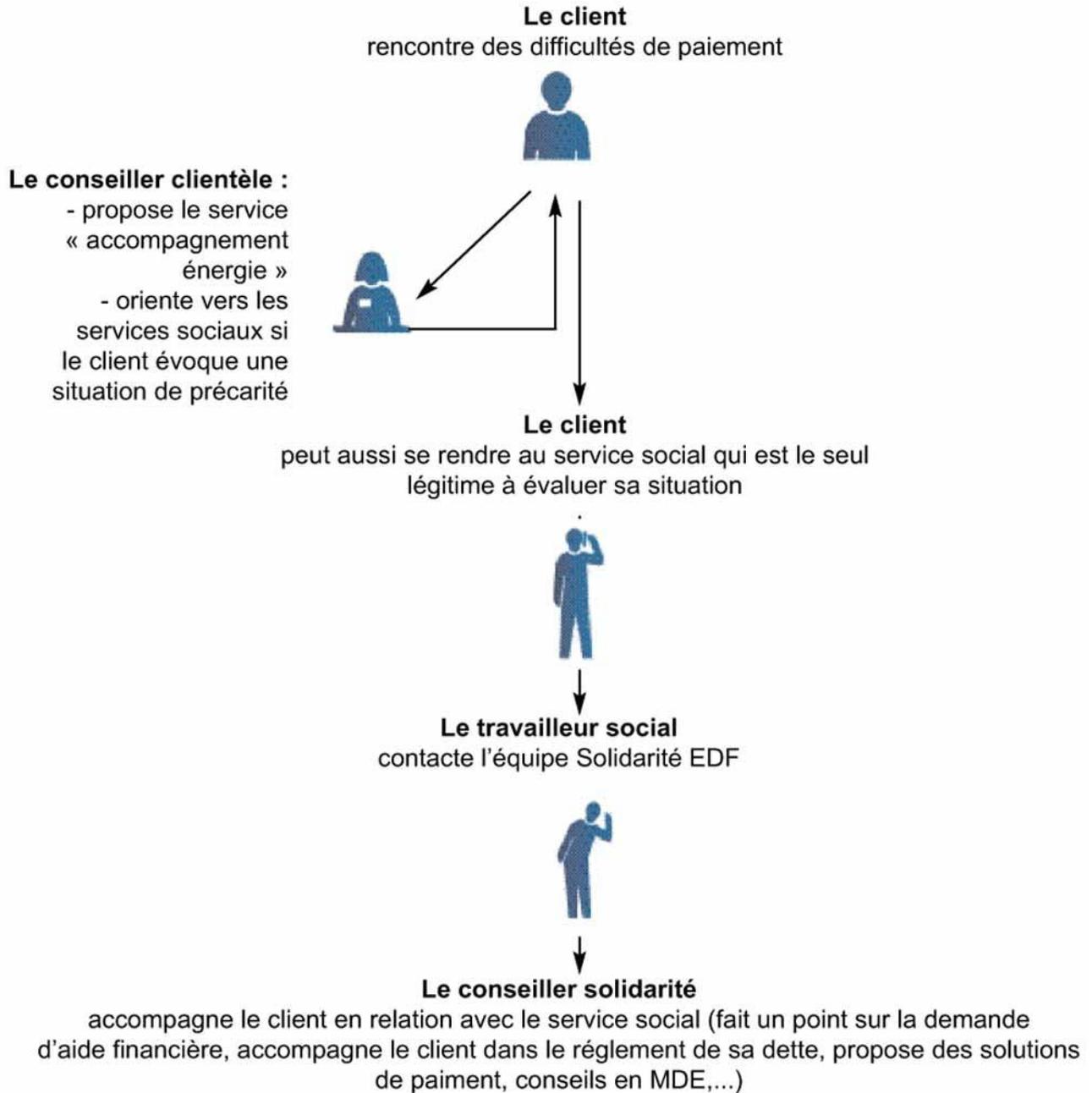
Les Pôles Solidarité travaillent à temps plein sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF.

Pour la ville de Bordeaux et le Département de la Gironde, notre équipe est pilotée par un Correspondant Solidarité dont les coordonnées sont précisées au chapitre D « vos interlocuteurs »



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

La solidarité au service du client démun





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

B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant

EDF développe un large réseau de partenariats, notamment :

- dans des structures et dispositifs de médiation sociale, avec d'autres entreprises et les collectivités, pour garantir un accueil de proximité aux populations les plus fragiles, accueillir et accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés. (cf § B.3.1 – la proximité avec les clients)
- avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- avec les associations caritatives, SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français, le Secours Catholique, dans la démarche d'accompagnement des familles qu'elles accueillent.

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

- EDF s'appuie sur des associations comme la Fédération Envie ou Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans l'habitat et donc de la facture énergétique.

La Fédération ENVIE est une association d'insertion socioprofessionnelle spécialisée dans la rénovation d'appareils électroménagers et remise sur le marché de produits conformes aux normes de consommation, avec information de la clientèle. La contribution d'EDF consiste à former les salariés à la maîtrise de l'énergie.

Dans la région Sud-Ouest, une convention de partenariat est en cours avec les magasins ENVIE implantés à Pessac et à Toulouse.

Unis-Cité, association menant des actions d'utilité collective sur la base du service civil volontaire, a lancé avec le Ministère de l'écologie le programme Médiaterre. Ce programme a notamment pour vocation de promouvoir la maîtrise de l'énergie auprès des habitants des quartiers sensibles. EDF assure la formation des volontaires d'Unis-cité.

Dans la région Sud-Ouest, les villes de Mérignac, Toulouse et Pau participent au programme Médiaterre

- Depuis 2005, un travail est réalisé en direction des logements sociaux. EDF accompagne les bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires, en proposant d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage...) et en contrôlant la qualité des travaux de rénovation, dans le respect des exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer au plan national 2 000 logements performants économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de 58 000 logements de propriétaires occupants en situation de précarité énergétique. Le déploiement du dispositif a été lancé sur les départements de la région Sud-Ouest.

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

Le Pôle Solidarité EDF a poursuivi en 2011 l'action continue pour résoudre les situations des clients en difficulté en lien avec les acteurs sociaux. Il s'est aussi attaché à développer l'accompagnement et la prévention de la précarité énergétique, la communication sur le dispositif de solidarité, le Tarif de Première Nécessité, la maîtrise de l'énergie.

Ces actions ont été menées notamment,



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

- dans le cadre de la convention entre le Département de la Gironde et EDF, portant sur le dispositif Solidarité Energie du Fonds de Solidarité pour le Logement
- en lien avec le CCAS de Bordeaux
- en relation avec les acteurs du domaine social, MSA, CAF, CPAM...
- par des démarches partenariales.

Des partenariats mis en œuvre en Gironde :

-avec les associations caritatives Secours Catholique et Secours Populaire, pour la détection des situations difficiles, l'aide et l'accompagnement des familles qu'elles accueillent. Des réunions d'information et d'échange avec les bénévoles ont été organisées par le Pôle Solidarité EDF

-avec la Fédération Envie, implantée à Pessac, pour la promotion de la maîtrise de l'énergie, en particulier auprès des familles aux revenus modestes. Le Pôle Solidarité EDF a formé en 2011 des salariés d'Envie aux éco-gestes avec mise en main d'outils de sensibilisation des clients et remise d'une documentation à leur attention.

Des partenariats avec la ville de Bordeaux

Dans le domaine de la médiation sociale

En lien avec le CCAS de Bordeaux, un dispositif « médiation énergie » a été mis en expérimentation en mars 2011. Un médiateur Energie assure une permanence dans les locaux du CCAS, 74 cours Saint Louis, pour informer et accompagner les clients en difficulté dans leurs démarches. En fin d'année 2011, plus de 1000 personnes ont bénéficié de cet accompagnement.

Dans le domaine de l'amélioration de l'habitat

L'Offre Rénovation Solidaire, lancée en expérimentation en juillet 2010 en partenariat entre la ville de Bordeaux et EDF, a été poursuivie en 2011. Elle s'adresse aux propriétaires et aux locataires en situation de précarité énergétique. Elle se compose de conseils pour réduire la facture énergétique et d'un accompagnement financier pour la réalisation de travaux de rénovation. Près de 140 logements ont bénéficié de cette offre.



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

B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

• Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

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

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Gironde à hauteur de 570 000€

Participation EDF au FSL			
	2010	2011	Variation
Département	565 000	570 000	0,9%

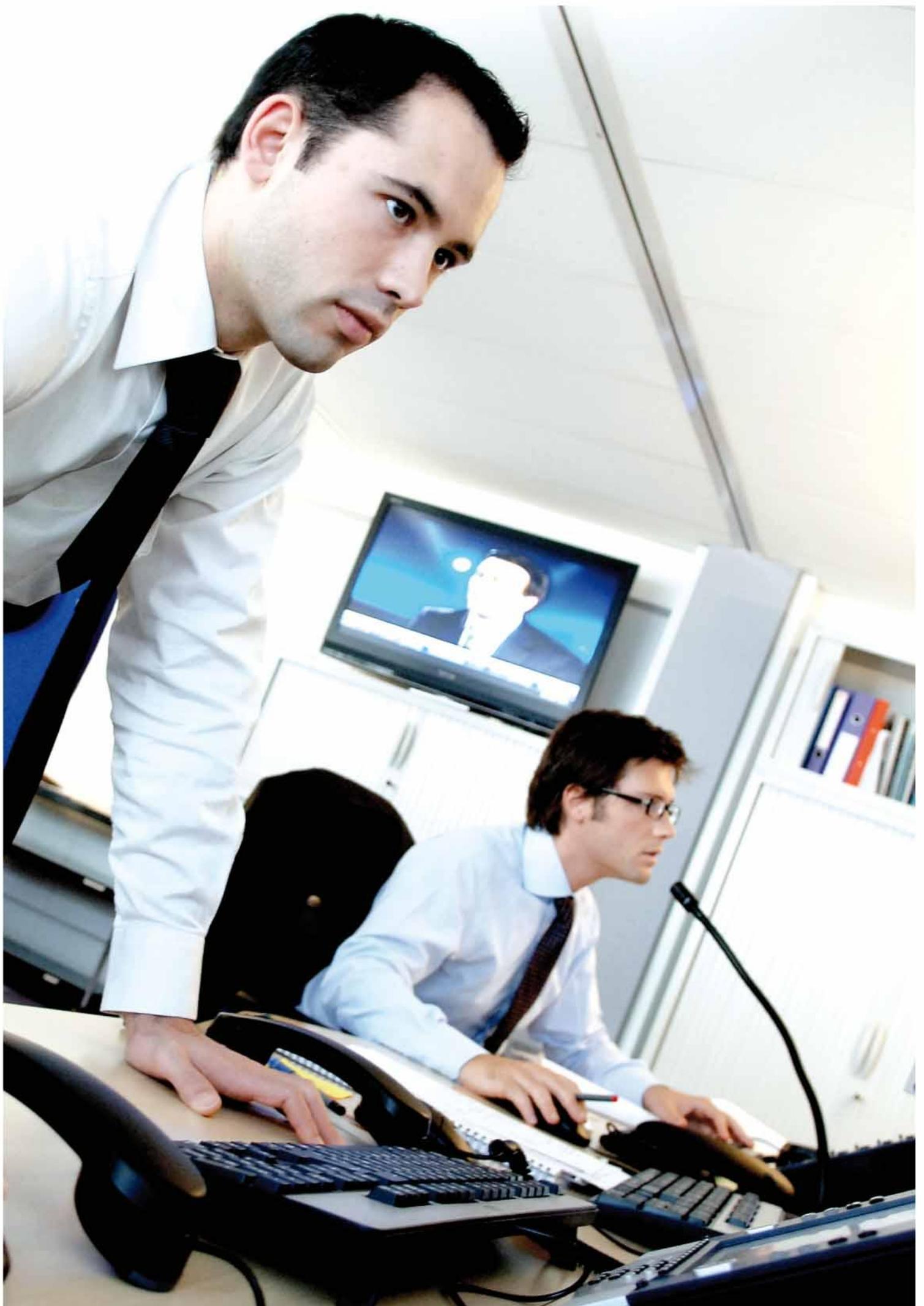
A titre indicatif, 4892 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

• Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN			
	2010	2011	Variation
Concession	3 610	3 689	2,2%

• Le nombre de services « accompagnement énergie »

Services « accompagnement énergie »	
	2011
National	208 110



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



C.1 Les clients	64
C.1.1 Panorama des clients de la concession	64
C.1.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	65
C.1.3 La qualité des relations et des services	65
C.1.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	68
C.2 Le réseau et la qualité de desserte	69
C.2.1 Situation globale du réseau au 31/12/2011	69
C.2.2 Les ouvrages mis en service en 2011	70
C.2.3 L'origine des perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	71
C.2.4 Les travaux d'ERDF sur la concession	73
C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	74
C.3.1 Présentation et modalités de calcul	74
C.3.2 Calcul des éléments financiers	77
C.4 Les données patrimoniales	80
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée	80
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée	81
C.5 Les flux financiers de la concession	82
C.5.1 Les redevances de concession	82

C.1 Les clients

C.1.1 Panorama des clients de la concession

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

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

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

Total des clients de la concession	Concession			
	2010	2010 (proforma)	2011	Variation
Nombre de clients	169 964	169 983	172 405	1,4%
Énergie acheminée en kWh	1 485 335 653	1 484 143 100	1 468 160 059	-1,1%
Recettes d'acheminement en €	48 583 184	48 583 706	50 343 442	3,6%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession			
	2010	2010 (proforma)	2011	Variation
Nombre de clients	167 890	167 904	170 309	1,4%
Énergie acheminée en kWh	794 041 961	793 576 287	785 503 865	-1,0%
Recettes d'acheminement en €	32 196 979	32 191 126	33 432 331	3,9%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession			
	2010	2010 (proforma)	2011	Variation
Nombre de clients	1 685	1 722	1 744	1,3%
Énergie acheminée en kWh	205 771 888	215 154 185	216 451 667	0,6%
Recettes d'acheminement en €	7 379 153	7 692 207	8 162 467	6,1%

Total des clients HTA	Concession			
	2010	2010 (proforma)	2011	Variation
Nombre de clients	389	357	352	-1,4%
Énergie acheminée en kWh	485 521 804	475 412 628	466 204 527	-1,9%
Recettes d'acheminement en €	9 007 052	8 700 374	8 748 644	0,6%

On observe de légères modifications entre les données publiées en 2010 et celles « pro-forma » présentées ci-dessus. Cela provient d'une reclassification des clients par segment conjuguée à une amélioration de la collecte des données et à la mise en cohérence des montants facturés.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

C.1.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

Totaux tarifs réglementés	2010	Concession 2011	Variation
	Nombre de clients	160 793	163 015
Énergie vendue en kWh	1 420 184 023	1 401 160 460	-1,3%
Recettes en €	118 715 757	125 036 478	5,3%

Tarif bleu	2010	Concession 2011	Variation
	Nombre de clients	158 856	161 068
Énergie vendue en kWh	801 356 328	807 585 533	0,8%
Recettes en €	72 569 997	77 266 832	6,5%

Tarif jaune	2010	Concession 2011	Variation
	Nombre de clients	1 554	1 568
Énergie vendue en kWh	194 313 240	184 888 360	-4,9%
Recettes en €	17 700 122	17 747 250	0,3%

Tarif vert	2010	Concession 2011	Variation
	Nombre de clients	383	379
Énergie vendue en kWh	424 514 455	408 686 567	-3,7%
Recettes en €	28 445 639	30 022 396	5,5%

C.1.3 La qualité des relations et des services

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

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Les clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la gestion du réseau de distribution (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Département	88,8%	87,6%

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

Satisfaction des clients professionnels concernant la gestion du réseau de distribution (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Département	86,1%	87,9%

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

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA) (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Région ERDF	87,8%	78,1%

Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD

Satisfaction des clients entreprises CARD HTA (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Région ERDF	78,3%	85,2%

L'amélioration du traitement des réclamations

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

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

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

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2010	2011
Taux de réponses sous 30 jours	97,9%	98,0%



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2010	2011
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	95,9%	95,8%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	96,0%	97,3%

• Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente (TRV)

La satisfaction des clients concernant la fourniture aux TRV

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients particuliers, les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu), les collectivités locales, les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs jaune et vert). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV (en %)	2010	2011
Région EDF Sud-Ouest	84,8%	85,9%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux TRV (en %)	2010	2011
Région EDF Sud-Ouest	83,9%	87,2%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales :

Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux TRV (en %)	2010	2011
Région EDF Sud-Ouest	82%	82%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprises :

Satisfaction des clients entreprises concernant la fourniture aux TRV (en %)	2010	2011
National	73%	74,2%



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites (en nb)	2010	2011	Variation
Région EDF Sud-Ouest	17 109	20 562	20,2%

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires (en nb)	2010	2011	Variation
Concession	30 759	30 570	-0,6%

C.1.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

• Les Fonds de solidarité pour le logement

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

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

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Gironde à hauteur de 570 000€.

Participation EDF au FSL (en €)	2010	2011	Variation
Département	565 000	570 000	0,9%

À titre indicatif, il convient de noter que 4892 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

• Le Tarif de première nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN (en nb)	2010	2011	Variation
Concession	3 610	3 689	2,2%

C.2 Le réseau et la qualité de desserte

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

• Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en m)	2010	Concession	Variation
		2011	
Réseau souterrain	505 708	506 728	0,2%
Réseau torsadé	0	0	0,0%
Réseau aérien nu	2 501	2 501	0,0%
Réseau total aérien	2 501	2 501	0,0%
Total réseau HTA	508 209	509 229	0,2%
Taux d'enfouissement HTA	99,5%	99,5%	

• Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	2010	Concession	Variation
		2011	
Nombre de postes	996	1 005	0,9%

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	2010	Concession	Variation
		2011	
Postes type rural	0	0	0,0%
Postes type urbain	996	1 005	0,9%
Dont postes sur poteau	0	0	0,0%
Dont postes cabines hautes	0	0	0,0%
Dont postes cabines basses	256	256	0,0%
Dont autres postes	740	749	1,2%

• Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)	2010	Concession	Variation
		2011	
Réseau souterrain	789 533	798 473	1,1%
Réseau torsadé	113 068	112 596	-0,4%
Réseau aérien nu	88 247	87 623	-0,7%
Dont fils nus de faibles sections	3 899	3 899	0,0%
Réseau total aérien	201 315	200 219	-0,5%
Total réseau BT	990 848	998 692	0,8%
Taux d'enfouissement BT	79,7%	80,0%	

• Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	Concession	
	2010	2011
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs	11	12
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	0	0

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

Ouvrages par tranches d'âge (en nb)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	148	142	115
> 10 ans et ≤ 20 ans	110	68	51
> 20 ans et ≤ 30 ans	90	94	186
> 30 ans et ≤ 40 ans	53	3	256
> 40 ans	108	692	397

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

C.2.2 Les ouvrages mis en service en 2011

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

Ouvrages BT mis en service (en m)	Concession	
	2010	2011
Souterrain	10 724	6 883
Torsadé	1 061	86
Total	11 785	6 969
Dont pour information		
Extension	2 403	2 851
Renouvellement ⁷	6 816	2 843
Renforcement	2 576	1 275

Ouvrages HTA mis en service (en m)	Concession	
	2010	2011
Souterrain	22 322	7 571
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
Total	22 322	7 571
Dont pour information		
Extension	994	1 477
Renouvellement ⁸	15 303	5 443
Renforcement	6 025	651

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

⁸ Idem ci-dessus

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Branchements et dérivations réalisés

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2010	2011
Neufs	1 900	1 776
Modifiés	324	470
Supprimés	1 739	1 276

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

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

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

Les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée de la CRE sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le **critère B hors événements exceptionnels** (B HIX).

Temps de coupure hors événements exceptionnels (en min)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)		
	2010	2011	Variation
Critère B HIX Concession	60	62	4,3%

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

Coupures liées à des incidents	Concession	
	2010	2011
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	19	13
Dont réseau aérien	0	0
Dont réseau souterrain	17	12
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	24	25
Dont réseau aérien	2	2
Dont réseau souterrain	13	13
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> à 3 min.)	336	319
Brèves (de 1s à 3 min.)	69	58



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2010	2011
Nombre de coupures pour travaux	105	106
Nombre sur réseau BT	98	102
Nombre sur réseau HTA	7	4
Temps moyen (en min)	6	8

• La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	Concession	
	2010	2011
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	0,7	0,8
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,5	0,3

• Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
	2010	2011
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	0	0
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	0
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	0
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	12 618	13 362
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	2 322	2 077
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	3 133	6 466

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

• Les départs en contrainte de tension

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

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2010	2011
Taux de départs BT > 10 %	0,1%	0,1%
Taux de départs HTA > 5 %	0,7%	0,0%

C.2.4 Les travaux d'ERDF sur la concession

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

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des principaux travaux réalisés sur le territoire de la concession avec leur localisation, leur consistance et leur montant.

• Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA	Linéaire posé BT	Montant
Données détaillées en annexe partie D				

• Les travaux au service de la performance du réseau

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

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA	Linéaire posé BT	Montant
Données détaillées en annexe partie D				

• Les travaux aux exigences environnementales et réglementaires

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

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA	Linéaire posé BT	Montant
Données détaillées en annexe partie D				



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

C.3.1 Présentation et modalités de calcul

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

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

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

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

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

Des données comptables enregistrées nationalement

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

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

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

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

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il est défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et il est identique sur tout le territoire français (principe de péréquation).

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

Au niveau global ERDF, la somme des résultats des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation (normes NF) d'ERDF. Ce résultat est public et est audité chaque année par les commissaires aux comptes..

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

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

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

Produits détaillés (en k€)	Concession		
	2010	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Production de biens	12	12	42
Production de services	52 880	52 880	54 203
Recettes d'acheminement	47 887	47 887	47 848
dont clients HTA exerçant leur éligibilité	1 201	1 201	1 109
dont clients BT exerçant leur éligibilité	3 199	3 199	3 123
dont clients au tarif Vert	7 986	7 986	7 939
dont clients au tarif Jaune	6 869	6 869	7 030
dont clients au tarif Bleu	29 509	29 509	30 916
dont autres	-877	-877	-2 267
Recettes de raccordements et prestations	3 513	3 513	4 742
dont raccordements	2 227	2 227	3 395
dont prestations	1 286	1 286	1 347
Autres recettes	1 479	1 479	1 613
Chiffre d'affaires net	52 892	52 892	54 246
Autres produits	7 227	7 227	9 238
Production stockée et immobilisée	5 086	5 086	6 076
Reprises sur amortissements et provisions	1 708	1 708	2 699
Autres produits divers	434	434	463
Total des produits	60 119	60 119	63 484
Contribution à l'équilibre	0	708	906

Charges détaillées (en k€)	Concession		
	2010	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	34 922	33 982	34 526
Accès réseau amont	13 900	13 845	13 759
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	7 462	7 462	7 504
Redevance de concession	68	68	70
Autres consommations externes	13 491	12 606	13 193
Impôts, taxes et versements assimilés	3 286	3 230	3 459
Contribution au Facé	1 633	1 633	1 763
Autres impôts et taxes	1 653	1 598	1 696
Charges de personnel	5 753	5 924	6 363
Dotations d'exploitation	12 360	12 268	12 477
Dotation aux amortissements DP	6 516	6 516	6 575
Dotation aux provisions DP	2 057	2 057	1 146
Autres dotations d'exploitation	3 787	3 695	4 756
Autres charges	2 713	2 584	1 991
Charges centrales		1 843	1 870
Total des charges	59 033	59 831	60 687
Contribution à l'équilibre	89	0	0

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

Résultat total (en k€)	Concession		
	2010	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Total des produits – Total des charges (y compris contribution à l'équilibre)	997	997	3 703



Commentaires :

Le résultat total de la concession progresse fortement par rapport à l'année 2010 calculée au pro-forma 2011 (+271%)

Ce résultat s'explique principalement par :

- une augmentation des produits (+5,6%) et une stabilisation des charges
- une contribution à l'équilibre nettement supérieure essentiellement liée au calcul de la contribution 2010 au pro-forma 2011.

De manière générale, le nouveau calcul de l'exercice 2010 au même format que l'année 2011 implique quelques variations de données.

Rubrique produits

Le chiffre d'affaires augmente légèrement de 2,5% présentant une réalité contrastée entre les recettes d'acheminement et les recettes de raccordement.

L'évolution en légère baisse des recettes d'acheminement (-0,1%) s'explique par des volumes acheminés en baisse pour les clients BT ayant fait jouer leur éligibilité et les clients BT au tarif jaune réglementé (effet volume négatif) contrebalancée d'une part, par un effet prix favorable lié à la réévaluation du TURPE au 01 août 2011 et d'autre part, par l'arrivée de 2441 clients supplémentaires sur le réseau.

La baisse des volumes acheminés est liée au fait que l'année 2011 pour la Gironde a été une année très douce. Ce sont le printemps et l'automne qui ont connu des valeurs exceptionnellement élevées, très au dessus des valeurs moyennes de saison.

Ces conditions climatiques ont fait baisser les consommations de chauffage électrique.

L'augmentation des reprises sur amortissements et provisions entre 2010 et 2011 s'explique par la reprise d'une partie de la provision réalisée au niveau national à l'occasion du contrôle fiscal portant sur les exercices 2004-2006 et qui s'est révélée trop importante par rapport au redressement opéré.

Les recettes de raccordement sont en très nette progression (+35%) tirées vers le haut par l'activité soutirage (revalorisation du barème raccordement validée par la CRE et augmentation du nombre de raccordements).

La production stockée et immobilisée (matériel et main d'œuvre ERDF) augmente (+19,5%) en lien avec l'augmentation de nos investissements ces dernières années.

Rubrique charges

L'augmentation très légère des charges (+1,4%) masque des réalités contrastées :

- les charges d'accès au réseau de RTE et les achats d'énergie pour couvrir les pertes ont baissé assez légèrement (-0,2%)
- les autres consommations externes augmentent sensiblement (+4,6%). Il s'agit d'achats de matériels et d'études dans le cadre de nos marchés de travaux. Cette augmentation est liée à la reprise de l'activité de raccordement de soutirage et à la forte augmentation de la production stockée et immobilisée.
- les charges de personnel augmentent de 7,4%, nous enregistrons en 2012 l'effet des recrutements sur toute l'année 2010 et en partie pour l'année 2011.

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

- les dotations aux provisions baissent fortement (-44,3%). La diminution de la dotation à la provision pour renouvellement entre 2010 et 2011 est liée à la ré-estimation de la durée de vie des canalisations BT aériennes torsadées ainsi que la mise en œuvre d'un calcul plus précis tenant compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat.
- les amortissements augmentent du fait de nos investissements en hausse sachant que cette augmentation n'engendrera pas de provisions pour renouvellement avant le terme du contrat de concession en cours,
- les autres charges baissent (-23%).

C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les charges

Charges	Mode de répartition principal pour la concession
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés
Redevance de concession	Affectation directe à la concession
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients
Impôts Taxes et versements assimilés	
Contribution au Facé	Au prorata des kWh acheminés en BT (formule Facé)
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients
Charges de personnel	Clé Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients
Dotations d'exploitation	
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients
Autres charges	Au prorata du nombre de clients

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

Production de biens : vente de produits résiduels

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

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

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

Autres produits : ils comportent principalement :

- **la production immobilisée** : La production immobilisée et stockée représente les travaux d'investissement faits par l'entreprise pour elle-même (main d'œuvre interne et achats de matériel imputés en investissements)

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• Charges

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

Les consommations de l'exercice en provenance de tiers : Il s'agit des achats externes d'ERDF, dont les trois éléments suivants :

- **Accès réseau amont** : charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.
- **Achat d'énergie** : achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.
- **Redevance de concession** : somme des parts R1 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2010.

Impôts taxes et versements assimilés : ce poste inclut :

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

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

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

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

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

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

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

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

C.4 Les données patrimoniales

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

Immobilisations concédées (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	29 502	8 396	21 106	38 534	3 811
dont aérien	39	26	13	81	21
dont souterrain	29 463	8 370	21 093	38 452	3 789
Canalisations BT	46 465	21 101	25 364	76 143	20 506
dont aérien	3 553	2 147	1 406	7 727	2 161
dont souterrain	42 912	18 954	23 958	68 416	18 345
Postes HTA/BT	17 274	9 915	7 359	26 500	6 196
Autres biens localisés	11 961	4 068	7 892	12 582	137
Branchements/CM	86 813	30 331	56 482	122 737	11 944
Comptage	16 208	8 917	7 291	16 208	0
Transformateurs HTA/BT	12 519	5 156	7 363	16 991	3 178
Autres biens non localisés	1 019	282	737	1 060	12
Total biens concédés	221 761	88 168	133 593	310 754	45 784

Le nouveau calcul des provisions pour renouvellement tenant compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat de concession, n'a pas pu être intégré dans le système d'information patrimonial. En conséquence, les soldes de provision pour renouvellement et la valeur de remplacement présentés dans le tableau ci-dessus et dans celui présenté au § A.4.2 n'intègrent pas cette modification."

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

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

Cette situation s'explique par :

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

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

Le nouveau calcul des provisions pour renouvellement tenant compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat de concession, n'a pas pu être intégré dans le système d'information patrimonial. En conséquence, les soldes de provision pour renouvellement et la valeur de remplacement présentés dans le tableau ci-dessus et dans celui présenté au § A.4.2 n'intègrent pas cette modification."

C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée

Variation des actifs concédés au cours de l'année 2011 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2011 pro-forma	Mises en service			Valeur brute fin au 31/12/2011
		Financements nets ERDF	Apports externes	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	28 323	1 366	46	233	29 502
dont aérien	39	0	0	0	39
dont souterrain	28 284	1 366	46	233	29 463
Canalisations BT	43 752	2 533	282	102	46 465
dont aérien	3 558	3	0	8	3 553
dont souterrain	40 194	2 530	282	94	42 912
Postes HTA/BT	16 769	730	0	225	17 274
Autres biens localisés	11 631	915	0	585	11 961
Branchements/CM	82 407	2 992	2 212	797	86 813
Comptage	16 029	412	0	233	16 208
Transformateurs HTA/BT	11 804	798	7	91	12 519
Autres biens non localisés	863	155	1	0	1 019
Total actifs concédés	211 578	9 900	2 549	2 266	221 761

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



C.5 Les flux financiers de la concession

C.5.1 Les redevances de concession

- **Les modalités de calcul**

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

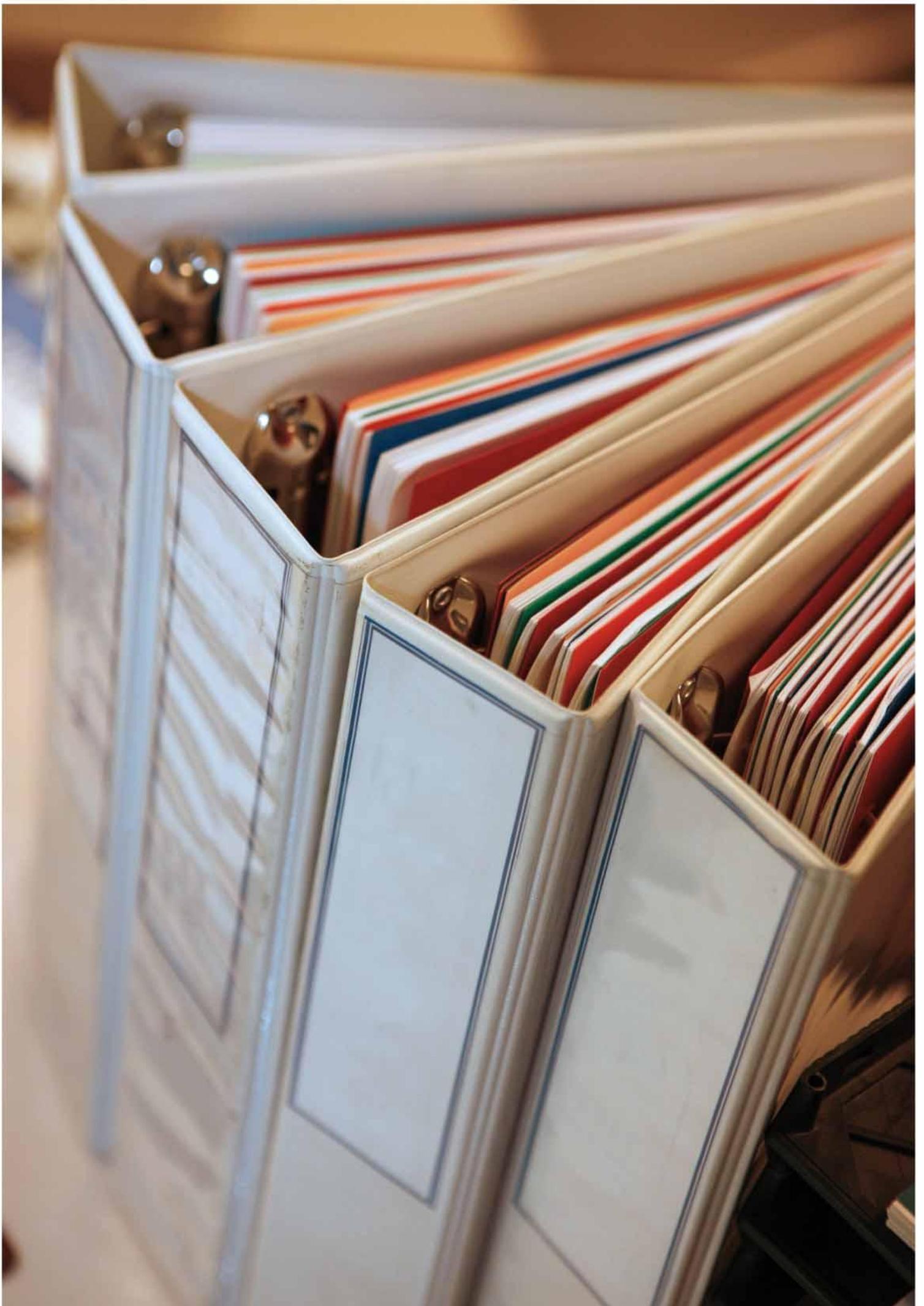
Les frais supportés, par l'autorité concédante, dans l'exercice de son pouvoir concédant.

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

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

- **Les montants des redevances au titre de l'exercice 2011**

Montants des termes R1 et R2 (en €)	Concession		Variation
	2010	2011	
Terme R1	68 326	70 003	2,5%



D. Annexes



D.1 Vos interlocuteurs	86
Le concessionnaire est représenté localement par	86
Vos interlocuteurs chez ERDF	86
Vos interlocuteurs chez EDF	87
D.2 Liste détaillée des travaux réalisés sur le territoire de la concession	90
Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs	90
Les travaux au service de la performance du réseau	91
Les travaux aux exigences environnementales et réglementaires	92



D.1 Vos interlocuteurs

Le concessionnaire est représenté localement par

- **ERDF**

ERDF

4, rue Isaac Newton

BP 39

33705 Mérignac Cedex

- **EDF**

EDF Commerce Sud-Ouest

4 rue Claude Marie Perroud

ACI B001 WP

31096 TOULOUSE

Vos interlocuteurs chez ERDF

Vos interlocuteurs

	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Cyrille ABONNEL	Directeur Territorial	05 57 92 75 62	cyrille.abonnel@erdf-grdf.fr
J Claude De MUNICO	Interlocuteur Privilégié	05 56 38 57 56	jean-claude.de-munico@erdf-grdf.fr

- **Les accueils d'ERDF :**

L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h/24 et 7j/7 à l'accueil « **Dépannage Électricité** » : Pour la concession : **N° 0 972 675 033**

L'accueil pour le raccordement des consommateurs

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

L'accueil pour le raccordement des installations de production

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

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



L'accueil des fournisseurs d'électricité

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

Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Christophe DURAND	Directeur Collectivités Sud-Ouest	05 82 52 74 38	christophe.durand@edf.fr
Francis RIETHER	Directeur du Développement Territorial	05 40 12 20 62	francis.riether@edf.fr
Philippe BEAULIEU	Chargé de mission Concessions	05 53 03 10 03	philippe.beaulieu@edf.fr
Mourad OUHENDI	Correspondant Solidarité	05 57 14 34 18	mourad.ouhendi@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

Préambule :

L'organisation en place jusqu'à fin 2011 était constituée de deux entités en charge de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente:

La Direction Commerciale Particuliers et Professionnels Sud-Ouest (DCPP) assurant la relation contractuelle avec les clients Particuliers et les clients Professionnels.

La Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales Sud-Ouest (DCECL) assurant la relation contractuelle avec les clients Entreprises et les clients Collectivités Locales.

Au 1^{er} janvier 2012, ces deux entités sont regroupées au sein d'une seule Direction Régionale, EDF Commerce Sud-Ouest.

La relation avec la clientèle est organisée en 4 marchés :

- les clients Particuliers***
- les clients Entreprises et Professionnels***
- les clients Grandes Entreprises***
- les clients Collectivités Locales***

La relation avec la clientèle repose sur plusieurs canaux de contact :

- **Le site internet www.edf.fr**

Un espace spécifique est destiné à chaque segment de clients : Particuliers, Professionnels, Entreprises, Collectivités Locales.

- **Le canal téléphonique :**

8 sites de Centres de Relation Clients Particuliers à Eysines, Cenon, Périgueux, Muret, Toulouse, Cahors, Anglet et Pau.

1 Centre de Relation Clients Professionnels à Bordeaux.

3 sites de Relation Clients Entreprises à Bayonne, Pau et Bordeaux.

1 site de relation Clients Grandes Entreprises à Anglet.



5 sites principaux de Relation Clients Collectivités Locales à Toulouse, Saint Sulpice, Tarbes, Le Bouscat, et Pau.

6 Pôles Solidarité pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des Communes et des Conseils Généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

Les numéros de téléphone

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 <i>N° non surtaxé</i>	Les clients Particuliers	Vie du contrat, déménagement facturation, recouvrement et interface avec ERDF pour les demandes techniques
39 29 <i>prix d'un appel local</i>		Projets et travaux dans l'habitat
0 800 650 309 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients démunis	Information, orientation
0 800 333 123 <i>prix d'un appel local</i>		Information sur le TPN
0 810 810 116 <i>prix d'un appel local</i>	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
0 810 333 776 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients Professionnels	Vie du contrat, déménagement facturation, recouvrement et interface avec ERDF pour les demandes techniques
0 820 821 333 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients Entreprises	
0 820 144 007 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients Grandes Entreprises	
05 40 13 01 03 Midi Pyrénées	Les clients Collectivités Locales	
05 40 13 01 00 Aquitaine <i>prix d'un appel local</i>		

Les Pôles Solidarité

SITE	DEPARTEMENTS DEDIES	CORRESPONDANT SOLIDARITE
CENON	DORDOGNE	Jean Jacques BORDERIE Tél : 05 57 14 34 66
	GIRONDE LOT ET GARONNE	Mourad OUHENDI Tél : 05 57 14 34 18
ANGLET PAU	LANDES PYRENEES ATLANTIQUES HAUTES PYRENEES	Patricia ARHETS Tél : 05 59 58 56 08
MURET TOULOUSE	ARIEGE HAUTE GARONNE GERS	Soraya DJERBOU Tél : 05 34 61 70 38
	TARN	Béatrice FASSINO Tél : 05 82 52 74 39
CAHORS	AVEYRON LOT TARN ET GARONNE	Christian KUYLLE Tél : 05 65 24 05 44



D.2 Liste détaillée des travaux réalisés sur le territoire de la concession

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA	Linéaire posé BT	montant en €
Raccordement clients BT >= 120kVA	0	140	57 925,29
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	0	1713	43 248,90
Raccordement clients BT >= 120kVA	0	172	41 109,74
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	0	110	40 520,55
Raccordement BT =< 36 kVA avec Branchements. seuls (col/groupé)	395	107	39 665,44
Raccordement clients BT >= 120kVA	0	247	36 824,25
Raccordement clients BT >= 120kVA	0	30	35 154,49
Raccordement BT =< 36 kVA avec Branchements. seuls (col/groupé)	0	140	33 395,62
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	120	0	33 107,23
Raccordement clients BT >= 120kVA	0	25	31 686,32
Raccordement BT < 36 kVA affaires individualisées	220	240	30 157,47
Raccordement clients BT >= 120kVA	0	80	28 956,00
Raccordement BT =< 36 kVA avec Branchement. seuls (col/groupé)	0	354	26 683,92
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	0	130	25 190,24
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	110	0	23 956,54
Raccordement clients BT >= 120kVA	0	135	22 705,96
Raccordement clients BT=<36 kVA avec extens° (col/groupé)	15	0	21 435,53
Raccordement clients BT >= 120kVA	0	187	20 753,52
Raccordement clients HTA	125	0	20 326,89



Les travaux au service de la performance du réseau

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

Libellé de l'affaire	Linéaire posé HTA	Linéaire posé BT	Montant en €
Remplacement préventif de boîtes HTA	0	0	472 453,42
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain Rochambeau	0	453	323 173,36
Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain Avenue G Leclerc	1597	0	284 040,97
Levée de contraintes réseau. BT (U ou I) en zone ERDF place Picard	56	344	220 174,75
Continuité d'alimentation	595	0	146 939,13
Renouvellement CPI HTA	771	0	116 439,86
Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain cité église	833	0	115 567,75
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain rue Parmentade (Quartier Saint-Michel)	0	30	114 802,94
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain Permentade	0	180	103 982,99
Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain	450	0	100 888,08
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain Rue Bonnac	0	250	91 914,38
Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain rue G Blot	317	0	89 326,86
Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF	0	326	85 548,55
Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain rue Mandel	529	0	84 537,95
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	0	248	76 355,96
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	0	144	64 539,09
Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF Nansouty	0	283	63 539,79
Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF av Thiers	0	127	57 565,02
Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain CPI Rochambeau	409	0	56 631,29



D. Annexes

Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain Rues Montméjan / Montaud	0	156	49 407,40
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain saint Augustin	0	334	46 314,26
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain quai des Chartrons	0	34	43 871,15
Amélioration des terres programme Gironde	0	0	39 382,83
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	0	75	37 272,43
Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain rue Ferdinand Buisson	117	0	34 421,97
Renouvellement CPI HTA	107	0	33 342,04
Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain Tourny -cours Intendance	50	0	33 294,15
Renouvellement CPI HTA rue Ferbos	242	0	27 477,78
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain rue saint Nicolas	0	50	26 378,52
Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF	0	79	24 489,73
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain Poste Les frênes	0	190	23 907,65
Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain	0	145	22 668,49
Levée de contraintes rés. BT (U ou I) en zone ERDF	0	69	21 943,39
Remplacement pour obsolescence réseau BT sout	0	0	20 686,15

Les travaux aux exigences environnementales et réglementaires

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

Commune	Libellé de l'affaire	montant en €
BORDEAUX	Traitement des matériels pollués au PCB	31 792€



LEXIQUE

ADEME

Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie

BT

Réseau basse tension [220 – 240V].
Les clients au tarif bleu sont desservis en basse tension

CRE

Commission de Régulation de l'Énergie

Critère B

Temps moyen de coupure par client sur une année

DP

Distribution Publique

DR

Demande de Renseignement (lors de travaux)

DICT

Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux

FIRE

Force d'Intervention Rapide Electricité

ERDF

Electricité Réseau Distribution France

GWh

Gigawattheure (1 million de kWh).

HTA

Réseau moyenne tension [entre 15.000 et 25.000 V]. Les clients tarif vert sont desservis directement en HTA.

HTB

Réseau haute tension [\geq 63.000 V].
Lignes exploitées par RTE.

IP

Interlocuteur Privilégié

k€ :

milliers d'euros

Norme ISO 9001

Norme internationale qui fixe les conditions que doivent respecter les organismes pour obtenir la certification qualité de leurs processus.

Norme ISO 14001

Norme internationale qui fixe les conditions que doivent respecter les organismes pour obtenir la certification environnement de leurs processus.

Poste DP

Poste de distribution publique [transformateur HTA/BT].

R1

Redevance de fonctionnement.

R2

Redevance d'investissement.

SME

Service maintien de l'Énergie.

RTE

Réseau de Transport Electricité.
Activité de transport d'EDF pour les lignes à haute et très haute tension.

TPN :

Tarif de Première Nécessité

PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE



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

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

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

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