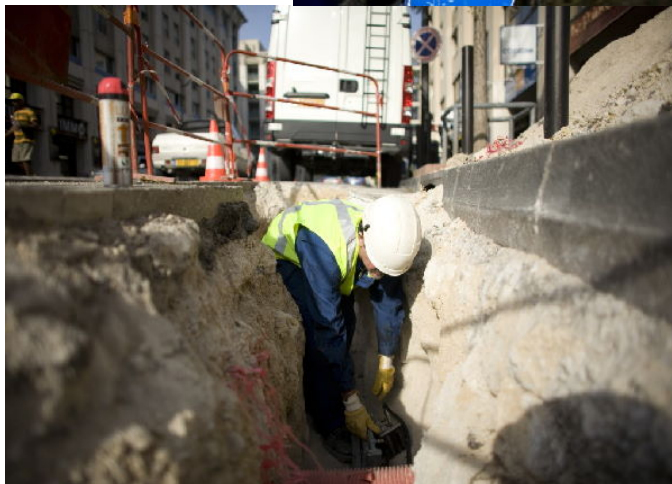
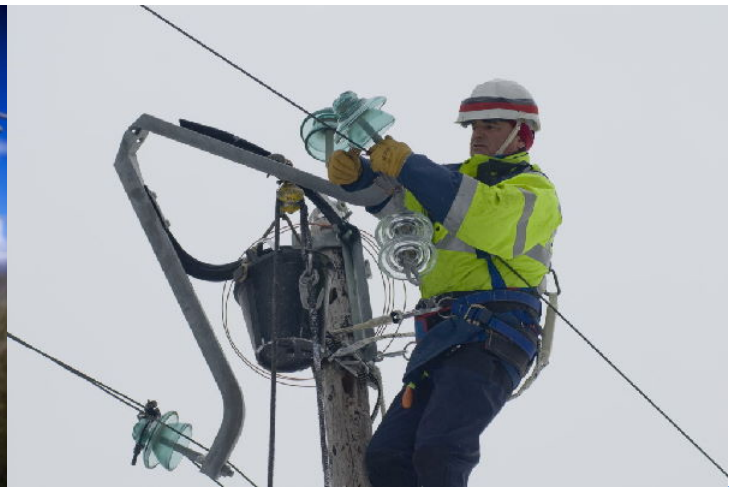




**COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ 2009**

Concession de distribution publique d'électricité

**SYND INTERCOM  
ASSAINISSEMENT ET  
RESTAURATION COURS D EAU**





## SOMMAIRE

### ÉDITORIAL

À vos côtés.....	1
------------------	---

### 1/ FAITS MARQUANTS

1.1 - Faits et résultats marquants de l'année .....	2
1.2 - Perspectives d'évolution pour 2010 .....	7

### 2/ À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

2.1 - Un service public, deux missions.....	8
2.2 - Panorama des clients de la concession.....	10
2.3 - L'activité du concessionnaire en 2009.....	18
2.4 - La qualité des relations et des services .....	29
2.5 - Une relation de proximité avec les territoires.....	37

### 3/ RÉSEAUX, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT

3.1 - L'alimentation en électricité de la concession .....	39
3.2 - Les ouvrages concédés.....	41
3.3 - Les travaux.....	44
3.4 - Les actions en faveur de l'environnement.....	48
3.5 - Les investissements bruts du concessionnaire.....	51

**4/ QUALITÉ DE DESSERTE**

4.1 - La qualité de l'électricité distribuée.....	52
4.2 - L'année 2009 en matière de qualité .....	53
4.3 - Critères de qualité de l'électricité.....	54

**5/ RAPPORT FINANCIER**

5.1 - Éléments financiers d'exploitation .....	58
5.2 - Immobilisations concédées .....	64
5.3 - Les ouvrages mis en service .....	66
5.4 - Flux financiers relatifs à la concession .....	67

**6/ INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE**

6.1 - Vos interlocuteurs chez ERDF .....	71
6.2 - Vos interlocuteurs chez EDF .....	73

**ACTUALITES**

77

- 1/ Le retour d'expérience de la crise climatique
- 2/ L'évolution des investissements d'ERDF
- 3/ Les nouvelles modalités de facturation des raccordements
- 4/ Les règles de fonctionnement du TURPE

**ANNEXES****Annexe 1**

- Les principaux partenariats d'ERDF sur le Territoire

**Annexe 2**

- Glossaire

Le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire prévu par l'article 32C du cahier des charges annexé à la convention de concession signée le ...

Il contient les indications et informations définies contractuellement.



## À vos côtés...

L'actualité de notre pays a été marquée en 2009 par des circonstances climatiques particulièrement défavorables qui ont affecté le territoire national, et ont conduit à de sérieux dommages au réseau et à une baisse significative des indicateurs de qualité correspondants. L'Ile-de-France a été plutôt moins touchée que d'autres régions, ce qui a permis à notre entreprise, dans le cadre d'une solidarité spontanée, mais aussi grâce à l'organisation de crise prévue au plan national pour gérer de tels événements, de mettre à disposition pendant plusieurs semaines des agents et du matériel d'ERDF Ile de France pour venir en aide à d'autres territoires en difficulté.

D'autres événements ont eu un effet sur la distribution publique d'électricité : le décret du 12 août 2009 a modifié substantiellement les tarifs réglementés de vente, en accompagnement des dispositions du nouveau Tarif d'Utilisation des Réseaux publics d'Electricité (TURPE III), et le nouveau dispositif de facturation des raccordements a pris plein effet au 1<sup>er</sup> janvier 2009, confiant aux communes une responsabilité nouvelle pour elles en ce domaine.

De manière plus spécifique, notre région a connu une double évolution sur le plan technique

- une dégradation du critère B qui a atteint 34,7 minutes, due, pour près de 20 minutes, aux incidents sur le réseau HTA ;
- mais concomitamment une augmentation des investissements d'ERDF pour un montant total de 238,2 millions d'euros, contre 196,7 en 2008 et 177,9 en 2007.

L'effet de cette reprise marquée des investissements sur la qualité des réseaux et de la distribution d'électricité ne sera évidemment perceptible qu'à terme mais la rupture est nette avec la période 1990-2005 au cours de laquelle la qualité de la distribution d'électricité s'est dégradée et le temps moyen de coupure s'est accru.

Enfin, l'année 2009 a été marquée par un renforcement des actions de solidarité d'EDF Commerce, notamment grâce à l'augmentation de la part financière du Groupe dans le Fonds de solidarité Logements (FSL) pour un montant national de 2 millions d'euros – EDF SA étant le premier contributeur au FSL après les collectivités, et par le biais d'un nouveau service d'accompagnement personnalisé des clients en difficulté.

Par leurs engagements renouvelés en 2009, ERDF et EDF Commerce s'affirment comme des partenaires de proximité et de solidarité actifs aux côtés des collectivités locales pour continuer à améliorer la qualité du service, la satisfaction des usagers et la confiance de leurs autorités concédantes.

Bernard MOURET,

Directeur Territorial  
Essonne pour ERDF

Jean-Luc ASCHARD,

Directeur de la Direction  
Commerciale Entreprises  
et Collectivités Locales Ile-  
de-France, pour EDF  
Commerce



## 1/ FAITS MARQUANTS

### 1.1 - Faits et résultats marquants de l'année

Dans le cadre de l'application du cahier des charges de la concession, l'année 2009 a été marquée par :

- La cohésion sociale

**Février 2009 : signature du 8<sup>e</sup> accord d'entreprise pour la période 2009-2012 en faveur de l'intégration professionnelle des personnes handicapées**

À la fin février 2009, EDF a signé, avec les organisations syndicales, le 8<sup>e</sup> accord d'entreprise sur l'intégration professionnelle des personnes handicapées depuis 1990. Cet accord 2009-2012 donne une nouvelle impulsion à l'engagement d'EDF aux côtés des salariés handicapés par la confirmation d'une politique ambitieuse de recrutement et d'intégration tout au long du parcours professionnel.

Ce nouvel accord d'une durée de 4 ans renforce et précise les dispositifs relatifs à l'intégration du salarié handicapé tout au long de son parcours dans l'entreprise : réussite de l'accueil dans une première ou une nouvelle équipe, aménagement des postes et locaux de travail, attention portée à la facilitation de la mobilité, de la formation, nouveaux outils en matière de parcours professionnel, aides individuelles aux salariés handicapés.

Dans le cadre de son programme de recrutement de nouvelles compétences, EDF s'engage, avec ce nouvel accord, à recruter des salariés handicapés à hauteur de 4 % de ses recrutements, en moyenne annuelle, avec un minimum de 60 par an, à accueillir chaque année au moins 25 nouveaux apprentis en situation de handicap, à poursuivre son soutien à l'emploi de personnes handicapées à l'externe.

Cet accord participe de l'engagement global du groupe EDF aux côtés des personnes en situation de handicap, qui s'illustre notamment au travers de l'accessibilité des boutiques



EDF et des sites Internet du Groupe, du partenariat avec la Fédération Française Handisport (FFH) et avec le Comité International Paralympique (IPC).

#### **Mars 2009 : augmentation de la dotation d'EDF aux Fonds départementaux de solidarité pour le logement (FSL) de 2 millions d'euros**

EDF, premier contributeur des Fonds départementaux de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales, a décidé d'augmenter sa dotation annuelle de 2 millions d'euros à partir de 2009, pour renforcer son engagement de solidarité auprès des clients vulnérables et contribuer à la maîtrise de l'énergie. Cette dotation est désormais de 22 millions d'euros.

Depuis leur création en 1990, les FSL accordent des aides financières aux personnes et aux familles en situation de précarité afin de leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir. Les clients aidés par ces fonds (220 000 en 2008) bénéficient en outre d'un accompagnement personnalisé par les 350 interlocuteurs solidarité d'EDF.

En portant sa dotation annuelle aux FSL à 22 millions d'euros, EDF permet aux collectivités locales de financer des actions de prévention de la précarité énergétique et de maîtrise de la demande d'énergie dans l'habitat, la consommation domestique représentant près du quart des émissions nationales de CO<sub>2</sub>. Ces actions pourront concerner la sensibilisation des acteurs sociaux et des clients aidés à la maîtrise de la demande en énergie (MDE), le financement de travaux de réhabilitation de logements, d'équipements électroménager éco-efficaces ou de diagnostics thermiques, la distribution gratuite de matériels éco-efficaces comme des lampes basse consommation ou des coupe-veilles.

### **• La maîtrise de la demande d'énergie pour les clients en difficultés**

#### **Mars 2009 : EDF et la Fédération Envie s'engagent ensemble dans la maîtrise de l'énergie et la lutte contre la précarité**

EDF et la Fédération Envie, qui requalifie professionnellement et socialement les personnes en situation d'exclusion, ont signé, en mars 2009, un partenariat pour promouvoir la maîtrise de la demande en énergie (MDE), en particulier auprès des familles aux revenus modestes auxquelles la Fédération Envie revend des appareils ménagers d'occasion, garantis et rénovés par des personnes en réinsertion professionnelle.

Il s'agit de promouvoir les économies d'énergie et d'eau en développant les ventes de produits électroménagers d'occasion et en favorisant le retrait des appareils énergivores émetteurs de CO<sub>2</sub>.

160 000 personnes, clients des magasins du réseau Envie en France, sont potentiellement concernées chaque année.

La convention prévoit en particulier la formation des salariés d'Envie à la maîtrise de la demande en énergie lors des opérations de remise en état des appareils et aux éco-gestes, la mise à disposition par EDF d'appareils de mesure de la consommation d'énergie des équipements remis en état et d'outils de sensibilisation des clients ainsi qu'une information sur la consommation de chaque appareil par une étiquette spécifique conçue dans le cadre de ce partenariat.

Cette initiative s'inscrit pleinement dans la continuité des actions engagées par EDF pour lutter contre la précarité énergétique dans le cadre de ses valeurs de solidarité et de service public.



### **Novembre 2009 : la Fondation Abbé Pierre et EDF s'engagent pour créer des logements sociaux économes en énergie**

EDF et la Fondation Abbé Pierre, dans le cadre de leurs engagements de solidarité en faveur des personnes démunies, ont décidé d'agir ensemble pour promouvoir la création de logements sociaux économes en charges, respectueux de l'environnement et accessibles aux familles les plus vulnérables et ainsi contribuer à la lutte contre la précarité énergétique. C'est pourquoi, EDF a décidé de s'associer au programme « 2000 toits pour 2000 familles » et de mettre son expertise en matière d'économies d'énergies au service de l'opération. Avec un soutien financier de 2,4 millions d'euros, représentant une augmentation de 25 % du budget initial, EDF contribuera à financer les travaux d'amélioration des performances énergétiques dans l'habitat social accessible aux plus démunis (isolation, changement de fenêtres, chauffage, ventilation, installations d'équipements utilisant les énergies renouvelables comme les chauffe-eau solaires). EDF accompagnera également les bénéficiaires de ces logements dans la maîtrise de leurs consommations énergétiques, par des actions de sensibilisation ou la distribution d'appareils éco-efficaces, tels que les lampes basse consommation, coupe-veille,...

### **• Le développement durable**

#### **10 juin 2009 : signature entre EDF et l'Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes (Anacej) d'un accord de partenariat visant à sensibiliser les jeunes aux nouveaux enjeux énergétiques**

La convention prévoit l'accompagnement par EDF des Conseils de jeunes pour faire émerger des projets d'éco-efficacité énergétique à mettre en place dans leurs collectivités. EDF s'engage aussi à partager son savoir-faire en matière de conduite de projets les économies d'énergie avec les animateurs des Conseils de jeunes dans le cadre de formations organisées par l'Anacej. Enfin, EDF mettra à disposition des Conseils de jeunes des supports d'information sur le développement durable et l'énergie.

### **• Le renforcement de la performance du système de comptage**

#### **17 mars 2009 : présentation à Tours et à Lyon, au cœur des régions où il sera testé, de « Linky » le nouveau compteur communicant expérimental d'ERDF**

Près de 200 agents d'ERDF, des élus ainsi que des journalistes de la presse régionale sont venus découvrir à Tours et à Lyon, le nom et le design du nouveau compteur. Les équipes d'ERDF et les entreprises partenaires ont à mener désormais les travaux d'aménagements nécessaires dans les postes de distribution électrique pour accueillir Linky et assurer ensuite la pose de 5000 concentrateurs de données. 300 000 compteurs Linky seront installés à partir de mars 2010. L'expérimentation sur deux territoires du compteur Linky constitue le premier maillon technologique du réseau du futur. Ce nouveau système de comptage, qui doit aussi être l'outil privilégié de la maîtrise de l'énergie pour les 35 millions de clients, devra permettre d'optimiser la consommation de chaque foyer et d'offrir les solutions techniques de gestion des installations intérieures les plus performantes et les moins coûteuses pour le client. Le projet Linky fait l'objet depuis janvier 2007 d'une concertation périodique, animée par ERDF et conduite sous l'autorité de la CRE, avec tous les acteurs du marché.



## • La tarification

### **1<sup>er</sup> août 2009 : entrée en vigueur du nouveau tarif d'acheminement TURPE3 pour une durée de 4 ans**

Par décision gouvernementale publiée au journal officiel du 19 juin 2009, le nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE3) est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2009 pour une durée de 4 ans. Le TURPE est destiné à couvrir les coûts d'acheminement de l'énergie qui transite par les réseaux publics de distribution d'électricité. Le niveau du TURPE est fixé de façon à garantir aux gestionnaires de réseau les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité. Le nouveau tarif d'acheminement après une première augmentation de 3% en 2009, sera actualisé chaque année. Il permet à ERDF d'accroître ses investissements et de mettre en œuvre son programme de redressement ciblé de la qualité de fourniture et de services.

### **15 août 2009 : évolution en niveau et en structure des tarifs réglementés de vente de l'électricité**

Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2009 de 0,2 centime d'euro TTC en moyenne par kWh pour les particuliers (tarif « bleu »), soit une augmentation modérée de 1,9 %. Cette évolution permet de mieux couvrir les coûts et de financer les investissements d'EDF en France (cf. § à l'écoute de nos clients pour plus de détails).

### **15 août 2009 : présentation dissociée de la CTA sur les factures d'électricité**

A l'occasion de l'évolution tarifaire du 15 août, les modalités d'affichage de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) sur les factures adressées aux clients ont été modifiées ; la CTA apparaît désormais sur une ligne spécifique de la facture (cf. § à l'écoute de nos clients pour plus de détails).

### **1<sup>er</sup> octobre 2009 : évolution des conditions générales de vente du « Tarif Bleu »**

Les conditions générales de vente de l'offre « Tarif Bleu » ont évolué au 1<sup>er</sup> octobre 2009 pour tenir compte des évolutions réglementaires apparues depuis la version antérieure des CGV de septembre 2007 (cf. § à l'écoute de nos clients pour plus de détails).

## • Les évènements climatiques

### **Janvier 2009 : la tempête qui a débuté dans la nuit du 23 au 24 janvier a fortement endommagé le réseau électrique dans les régions Aquitaine, Poitou Charente, Midi Pyrénées et Languedoc Roussillon. EDF soutient les efforts du distributeur ERDF suite aux événements climatiques**

La tempête Klaus a fait sur la région touchée plus de dégâts que la tempête de 1999. Au plus fort de la tempête, 1,7 millions de clients étaient privés d'électricité. Dès les premières alertes Météo et face à cette situation exceptionnelle, ERDF a mobilisé aux premières heures des intempéries toutes ses équipes en région et a fait ensuite appel à sa force d'intervention rapide (FIRE) issue de toute la France ainsi qu'à ses entreprises partenaires afin de réalimenter au plus vite les clients. Au total, ce sont 6600 personnes qui ont travaillé sans relâche pour rétablir au plus vite le plus grand nombre de clients privés d'électricité. Grâce à cette mobilisation de moyens humains et matériels, ERDF a réalimenté les clients deux fois plus vite qu'en 1999 : plus de 90% de la population a été réalimentée en moins de 5 jours.





## • La vie du contrat de concession

**26 mars 2009 : Signature par la FNCCR, ERDF et EDF du protocole d'accord relatif « aux indicateurs Fourniture et Acheminement à produire dans les comptes-rendus annuels d'activité »**

ERDF et EDF ont souhaité faire évoluer leur relation avec les autorités concédantes dans le sens d'une communication d'informations enrichie. Cet accord signé avec la FNCCR précise les indicateurs qui viennent, dès cette année, compléter les informations communiquées dans les CRAC.

**30 juin 2009 : Signature par la FNCCR et ERDF du protocole relatif « à la mise en œuvre d'une nouvelle procédure de valorisation par le concessionnaire des ouvrages construits sous la maîtrise d'ouvrage des autorités concédantes »**

Les autorités concédantes sont légitimement attachées à la qualité des valorisations des ouvrages en concession, en particulier des ouvrages qu'elles ont réalisés. Ce protocole, construit sur des engagements de l'autorité concédante et du concessionnaire, définit une procédure de valorisation qui repose sur la description la plus précise possible par l'autorité concédante des travaux réalisés. Pour sa part, le concessionnaire s'est engagé à s'assurer auprès de l'autorité concédante qu'il a correctement appréhendé les travaux réalisés lorsque la valorisation qu'il obtient pour les ouvrages remis, s'écarte des coûts exposés au-delà des seuils définis par le protocole.



## 1.2 - Perspectives d'évolution pour 2010

Chaque année est l'occasion de gagner en qualité : qualité de réponse aux engagements du cahier des charges de concession, qualité de réponse aux attentes des élus et de leurs concitoyens, qualité de réponse aux attentes des différents acteurs de la vie territoriale. Dans cet esprit, le concessionnaire entend poursuivre ses efforts, notamment dans les directions suivantes :

### Une nouvelle version du barème de facturation des raccordements

Conformément à l'arrêté publié au JO du 20 novembre 2008, le barème de facturation des raccordements réalisés par ERDF est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009 pour les raccordements dont la demande d'autorisation d'urbanisme a été déposée à partir de cette date.

En juin 2009, le député Jean-Claude Lenoir, Président du Conseil supérieur de l'énergie, qui présidait un groupe de travail auquel a participé ERDF, a proposé, dans ses conclusions présentées au Ministre d'Etat Jean-Louis Borloo, un certain nombre d'aménagements pour le calcul de la contribution à la charge des collectivités lors d'une opération de raccordement individuel en basse tension. Il s'agit, d'une part, d'exclure du périmètre de facturation de la contribution due au titre de l'extension les coûts de remplacement d'ouvrages existants au même niveau de tension. Ces coûts sont à prendre en charge par les gestionnaires de réseaux, à partir du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité. D'autre part, il est préconisé d'élargir le champ d'application des formules simplifiées pour le chiffrage de la contribution.

ERDF a intégré ces nouvelles dispositions dans une nouvelle version de son barème qui a été validé le 7 janvier 2010 par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) pour application à compter du 7 avril 2010.

### L'évolution des Conditions Générales de Vente (CGV)

Les Conditions Générales de Vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » (application du tarif réglementé de vente d'électricité) sont en cours de modification, avec concertation de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR) et des associations de consommateurs représentatives.

Les nouvelles CGV seront mises en œuvre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et les principales évolutions devraient concerner la mise en conformité avec la réglementation et la clarification de la relation clients (indemnisation des clients, utilisation des données personnelles, paiement des factures, plafond de ressources pour l'éligibilité au TPN...).

### La nouvelle présentation des factures destinées aux collectivités locales

En 2010, les factures des collectivités locales feront l'objet d'une nouvelle présentation. L'objectif de cette modification est de proposer une information plus complète et plus lisible. La nouvelle facture regroupera les tarifs bleus des collectivités. Sur option, les tarifs jaunes et verts pourront être ajoutés. Cette facture comprendra aussi une synthèse des montants facturés et une annexe détaillée site par site.

Un courrier et un document explicatif seront adressés aux collectivités locales dans le mois suivant la réception des premières factures modifiées.



## 2/ À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

### 2.1 - Un service public, deux missions

L'exercice du service public de l'électricité recouvre aujourd'hui deux missions complémentaires, assurées conjointement par EDF et ERDF conformément aux contrats de concession signés avec les collectivités territoriales. Le contenu de ces missions, qui s'exercent dans le cadre d'un système tarifaire fixé par les pouvoirs publics, a été précisé par le législateur<sup>1</sup>.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

Cette activité est financée pour l'essentiel par le tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE). Ce tarif, payé par tous les utilisateurs du réseau public de distribution, est fixé par voie réglementaire. Il couvre les coûts de distribution d'électricité qui comprennent principalement : l'acheminement proprement dit, la gestion de la clientèle, le comptage et une partie (40%) des coûts de raccordement des utilisateurs au réseau.

<sup>1</sup> Cf. Loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières : article 14 modifié par l'article 23 de la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie.

### La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

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

Le bénéfice des tarifs réglementés de vente reste acquis, sans démarche de sa part, à tout consommateur final pour tout site existant où l'éligibilité n'a jamais été exercée.

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.

## 2.2 - Panorama des clients de la concession

### Les clients raccordés au réseau de distribution publique d'électricité

- Les producteurs (clients en injection)

Les producteurs, ou clients en injection, fournissent de l'électricité au réseau de distribution publique, à partir d'installations de production d'électricité raccordées sur le réseau BT ou sur le réseau HTA. Cette production d'électricité décentralisée qui est injectée sur le réseau de distribution publique est en forte progression sur 2009 comme en témoigne la multiplication par 7 au niveau national des raccordements des petits producteurs d'énergie photovoltaïque

On distingue ces clients selon la nature et l'origine de l'électricité produite. A la maille du département, l'évolution à fin 2009 des raccordements des producteurs est illustrée dans le tableau ci-après.

Producteurs raccordés	Département Essonne		Variation
	2008	2009	
Puissance installée des producteurs d'énergie d'origine éolienne	0	0	-
Nombre de producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque (<36kVa)	27	126	366,7%

- Les consommateurs (clients en soutirage)

Les clients en soutirage sont des clients qui prélèvent de l'électricité sur le réseau. Ils sont raccordés au réseau de distribution et consomment de l'électricité.

La segmentation de ces 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).

Total des clients raccordés en BT	Concession		Variation
	2008	2009	
Nombre de clients	32 891	39 088	18,8%
Energie acheminée en kWh	244 029 568	298 958 889	22,5%

Total des clients raccordés en HTA	Concession		Variation
	2008	2009	
Nombre de clients	74	79	6,8%
Energie acheminée en kWh	138 450 558	140 225 553	1,3%

Total des clients HTA et BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	32 965	39 167	18,8%
Energie acheminée en kWh	382 480 126	439 184 442	14,8%

## Le cadre contractuel

### • Pour les producteurs (clients en injection)

Le dispositif contractuel de ces clients s'articule autour de deux contrats :

#### Un contrat d'accès au réseau

L'installation de production doit être raccordée au réseau public de distribution. Le producteur passe avec ERDF un Contrat de Raccordement d'Accès et d'Exploitation (CRAE) qui lui donne le droit d'injecter du courant sur le réseau.

#### Un contrat d'achat

Le producteur doit choisir l'option de vente de son énergie: vente de la totalité, vente du surplus, ou autoconsommation. Il a deux possibilités pour la vente de l'énergie produite : vendre à un acheteur sur le marché de l'électricité ou vendre à l'acheteur EDF dans le cadre de l'obligation d'achat (OA).

### • Pour les consommateurs (clients en soutirage)

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, tous les clients, qu'ils soient résidentiels, professionnels, entreprises ou collectivités locales peuvent :

**Rester au tarif réglementé de vente, tarif fixé par les pouvoirs publics et proposé exclusivement par les fournisseurs historiques, c'est à dire EDF et les entreprises locales de distribution ayant une activité de fourniture.**

Pour ces clients qui relèvent du service public de la fourniture, les prestations d'acheminement et de fourniture sont régies par la concession de distribution publique.

**Exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat avec un fournisseur d'électricité.**

Pour ces clients qui exercent leur éligibilité, seule la prestation d'acheminement de l'énergie électrique demeure régie par la concession de distribution publique.

Le cadre de l'éligibilité est fixé par l'article 22 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité complété par le décret n°2004-597 du 23 juin 2004. L'éligibilité est la possibilité pour un consommateur de choisir, pour son ou ses sites de consommation, le ou les fournisseurs d'électricité de son choix. Le prix et les modalités de la fourniture dépendent alors du fournisseur et de la catégorie du client.

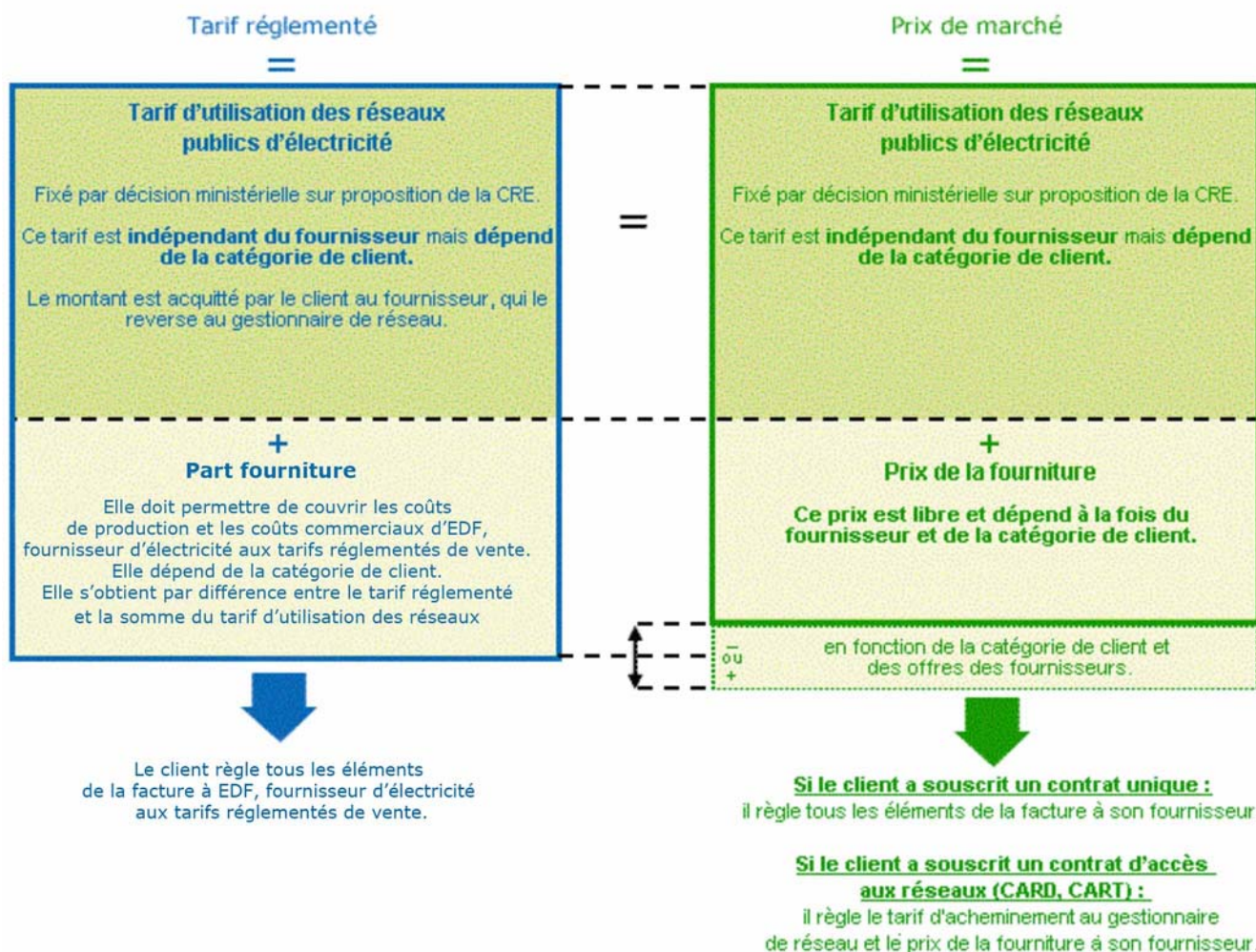
### Les dispositifs contractuels usuels pour les consommateurs :

Les clients forment 5 catégories distinctes (C1 à C5) en fonction de la tension de livraison et de la puissance nécessaire.

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			Contrat unique	Acheminement + Fourniture
		C3				
Tarif jaune	Fourniture	C4	BT	> 36 KVA	Contrat unique	Acheminement + Fourniture
Tarif bleu		C5				

### Zoom sur le prix de détail hors taxes appliqués aux clients finals :

#### Prix de détail hors taxes appliqués aux clients finals



### TURPE 3 : un nouveau tarif d'acheminement adopté en 2009

Depuis le 1er août 2009, un nouveau tarif d'acheminement (TURPE3) est entré en vigueur. Il est applicable sur une période de quatre ans jusqu'en 2012.

Les principes retenus pour la tarification de l'acheminement sont les suivants:

- Le tarif est identique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans la loi du 10 février 2000, c'est la **péréquation tarifaire** :
- Le tarif est indépendant de la distance entre le point d'injection (site de production) et le point de soutirage (site consommateur), c'est le principe du « **timbre poste** »
- Le tarif est fonction de la puissance souscrite et de l'énergie soutirée.
- Pour certaines versions tarifaires, les prix sont différenciés selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. C'est le principe de l'**horo-saisonnalité**.

*(Voir actualités 4 : les règles de fonctionnement du TURPE)*



## Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

Total tarifs réglementés	Concession		Variation
	2008	2009	
Nombre de clients	31 687	37 125	17,2%
Energie vendue en kWh	286 047 741	368 878 715	29,0%
Recettes en €	23 221 425	38 748 261	66,9%
dont acheminement en €	9 546 011	12 039 804	26,1%

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

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

Tarif Bleu	Concession		Variation
	2008	2009	
Nombre de clients	31 290	36 657	17,2%
Energie vendue en kWh	193 207 961	235 135 928	21,7%
Recettes en €	16 589 075	28 861 892	74,0%
dont acheminement en €	7 185 767	8 731 352	21,5%

Tarif Jaune	Concession		Variation
	2008	2009	
Nombre de clients	333	399	19,8%
Energie vendue en kWh	40 941 117	47 675 769	16,5%
Recettes en €	3 413 846	4 275 335	25,2%
dont acheminement en €	1 397 930	1 686 525	20,6%

Tarif Vert	Concession		Variation
	2008	2009	
Nombre de clients	64	69	7,8%
Energie vendue en kWh	51 898 663	86 067 018	65,8%
Recettes en €	3 218 504	5 611 034	74,3%
dont acheminement en €	962 313	1 621 927	68,5%

## L'évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2009 de 0,2 centime d'euro TTC en moyenne par kWh pour les particuliers (tarif « bleu »), soit une augmentation modérée de 1,9 %.

À titre d'illustration, l'impact de ce mouvement tarifaire pour un foyer logeant dans une habitation de 100 mètres carrés est compris entre 0,5 et 1,5 euros TTC par mois en moyenne, selon les usages et la consommation d'électricité.

Pour les clients entreprises et collectivités locales (tarifs « jaune » et « vert »), la hausse moyenne est inférieure à 0,3 centime d'euro par kWh.

La différenciation des hausses pour les particuliers et les entreprises et selon les catégories de tarifs, réalisée lors de cette évolution tarifaire, vise notamment à résorber les écarts existants entre les différents types de consommateurs et à inciter à une meilleure maîtrise de l'énergie. Par exemple, la hausse sera en général moindre pour les clients qui ont souscrit à l'option « Heures creuses » plutôt qu'à l'option « Base ».

Les tarifs réglementés de l'électricité en France sont parmi les plus bas d'Europe, de 27% inférieurs à la moyenne de la zone euro pour les particuliers et de 34% inférieurs pour les entreprises après cette hausse.

Ce mouvement tarifaire concerne à la fois les activités de fourniture et d'acheminement d'électricité, car il tient compte des nouveaux tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution en vigueur depuis le 1er août 2009.

Pour EDF, « ce mouvement tarifaire accompagne la forte accélération des investissements d'EDF en France, qui atteignent cette année plus de 7,5 milliards d'euros, dont près des  $\frac{3}{4}$  en maintenance. Il s'agit de répondre aux exigences de qualité d'alimentation et de service public, et de continuer à faire bénéficier dans la durée les consommateurs d'une énergie compétitive et sans CO<sub>2</sub>. Le Groupe EDF est ainsi le premier investisseur dans le pays ».

- **La modification des modalités d'affichage de la CTA sur les factures**

Les modalités d'affichage de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) sur les factures adressées aux clients ont été modifiées à l'occasion du mouvement tarifaire d'août 2009.

La CTA est prélevée en addition du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture.

Elle a été instituée par les pouvoirs publics dans le cadre de la loi n° 2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières (article 18).

Elle est calculée comme un pourcentage de la part fixe du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité (Turpe) associé à l'option de prix choisie par le client. Ce pourcentage et son évolution sont fixés par arrêté ministériel. La CTA est soumise à la TVA.

Tout comme le tarif d'acheminement, la CTA est indépendante du fournisseur, mais dépend de la puissance souscrite par le client et son mode d'utilisation de l'électricité.

Du 1er janvier 2005 au 14 août 2009, la CTA était incluse dans le montant hors taxes des tarifs réglementés de vente de l'électricité et n'apparaissait pas de façon distincte sur la facture.

Depuis le 15 août 2009, la CTA a été retirée du montant hors taxes des tarifs réglementés de vente et figure désormais sur une ligne distincte de la facture.

EDF informe ses clients sur cette évolution de l'affichage de la CTA par divers canaux :

- diffusion d'un message sur les factures au dernier trimestre 2009,
  - diffusion d'une lettre « EDF vous informe » avec les factures au 1er semestre 2010,
  - information mise à disposition sur internet.
- **L'évolution des conditions générales de vente du « Tarif Bleu » au 1<sup>er</sup> octobre 2009**

Les conditions générales de vente (CGV) de l'offre « Tarif Bleu » (application du tarif réglementé de vente d'électricité) ont évolué au 1<sup>er</sup> octobre 2009 pour tenir compte des évolutions réglementaires apparues depuis la version antérieure des CGV (septembre 2007).

Les nouvelles dispositions sont essentiellement les suivantes :

- précisions sur les modalités de prise d'effet du contrat : indication du délai moyen de mise en service à compter de la souscription du contrat par le client (5 jours sur installation existante, 10 jours en cas de raccordement) (art. 3.1),
- précisions apportées sur les modalités du conseil tarifaire délivré par EDF au client lors de la conclusion du contrat (art. 4.3), précisions sur les engagements et les responsabilités d'EDF à l'égard du client en matière de continuité et de qualité de la fourniture d'électricité (art. 5.1),
- précisions relatives à la facturation :
  - réduction du délai de contestation des factures par EDF adressées au client : le délai passe de 5 ans à 2 ans en application de la loi n°2008-561 du 17 juin 2008 (art. 7.4),
  - informations relatives au catalogue des prestations du distributeur ERDF et au catalogue des services du fournisseur EDF, respectivement disponibles sur [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr) et [www.edf-bleuciel.fr](http://www.edf-bleuciel.fr) et dans lesquels figurent la liste des prestations et des frais ainsi que leur montant (divers articles). A ce titre, y est indiqué le montant des frais facturés au client en cas de rejet des prélèvements automatiques & TIP (art.8.2).
- précisions relatives au paiement des factures :
  - en cas de pluralité de clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures (art. 8.1),
  - précisions sur les modalités de coupure à l'initiative d'EDF en cas de non-paiement des factures par le client conformément au décret n°2008-780 relatif au traitement des impayés (art. 8.4),
  - précisions sur les dispositions liées au Tarif de première nécessité (TPN) et au Fonds de solidarité pour le logement (FSL), conformément au décret n°2008-780, relatif au traitement des impayés : conditions pour en bénéficier (notamment : seuils de ressources), moyen d'accéder aux informations,... (art. 8.5),
  - précisions sur les modalités de facturation des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature applicables au contrat (art. 8.8).
  - précisions dans les dispositions relatives au médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante en charge de promouvoir la résolution amiable des litiges relatifs aux contrats d'électricité et de gaz (art. 11.2),
  - précisions sur les moyens de contacter EDF : le client doit se reporter à l'adresse postale et au numéro de téléphone figurant sur sa facture (art. 13).

## Les clients de la concession hors Tarifs Réglementés de Vente

Total Acheminement des clients exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients (C1 à C5)	1 278	2 042	59,8%
Energie acheminée en kWh	96 432 385	70 305 727	-27,1%
Recettes d'acheminement en €	1 656 221	1 592 056	-3,9%

On distingue ces clients selon leurs caractéristiques techniques de raccordement (puissance souscrite et niveau de tension) mais aussi selon leurs modalités contractuelles.

Acheminement des clients BT exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients (C4-C5)	1 268	2 032	60,3%
Energie acheminée en kWh	9 880 490	16 147 192	63,4%
Recettes d'acheminement en €	352 395	612 348	73,8%

Acheminement des clients HTA exerçant leur éligibilité	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients (C1-C2-C3)	10	10	0,0%
Energie acheminée en kWh	86 551 895	54 158 535	-37,4%
Recettes d'acheminement en €	1 303 825	979 708	-24,9%

Les consommateurs qui exercent leur éligibilité ont le choix entre deux options :

- Signer un contrat d'accès au réseau public de distribution (CARD) et un ou plusieurs contrats de fourniture séparés ;
- S'adresser à un fournisseur qui a lui-même signé avec le gestionnaire de réseau un contrat cadre d'accès au réseau (contrat GRD-F) et qui lui propose un contrat unique couvrant à la fois l'acheminement et la fourniture (dans ce cas le prix de la prestation d'acheminement est identique à celui que paierait le même client avec un contrat d'acheminement séparé).

La première solution est adaptée aux utilisateurs du réseau dont les besoins de puissance sont importants (> 250 kW). La seconde a été conçue pour répondre aux besoins du marché des professionnels, quelle que soit leur taille, et des particuliers.

Nombre de contrats à fin :	Concession	
	2009	
Nombre de contrats uniques	39 161	
Nombre de contrats CARD	6	

## 2.3 - L'activité du concessionnaire en 2009

### Le développement et l'exploitation des réseaux

#### • L'accueil des clients

ERDF a organisé ses activités d'accueil de la façon suivante :

##### L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident sur le réseau ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h sur 24 et 7 jours sur 7 à l'accueil « **Dépannage Electricité** » N° AZUR **0810 333 091**, un numéro est réservé aux collectivités locales (se munir du code INSEE de la commune) **0811 010 212**

##### L'accueil des fournisseurs d'électricité

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

##### L'accueil pour le raccordement des installations de consommation

Les demandes de raccordement d'une installation de consommation d'électricité sont reçues par l'« **Accueil Raccordement Electricité** » (ARE) qui traite les demandes de raccordement au réseau électricité venant des clients particuliers, des fournisseurs d'électricité ou des tiers mandatés par eux. L'ARE reçoit et enregistre les demandes, établit le devis, réalise l'étude et suit les travaux. Les équipes des ARE IDF Est jouent également un rôle d'information et d'éventuelle réorientation des clients, ☎.0810 686 692, ☎ 01 69 88 77 89 ou par courriel électronique à [erdf-are-essonne@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-are-essonne@erdfdistribution.fr)

##### 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** » au numéro suivant : **0820 031 922**. Le demandeur, après avoir saisi son numéro de département, est orienté vers l'agence régionale qui sera en charge de son dossier.

Pour les installations de production de puissance supérieure à 36 kVA, l'accueil est assuré par « l'Accueil Raccordement des producteurs HTA et BT > 36kVA » par téléphone au numéro suivant : **0825 897 944** ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [erdf-areprod-sup36-idf@erdfdistribution.fr](mailto:erdf-areprod-sup36-idf@erdfdistribution.fr).

ERDF exerce ces missions d'accueil dans le respect des principes de son code de bonne conduite : transparence, objectivité, non discrimination, protection des informations commercialement sensibles.

Accessibilité de l'accueil téléphonique d'ERDF	Région ERDF IDF	2009
Accueil Acheminement		90,0%
Accueil Raccordement Electricité (ARE)		90,9%
Accueil Dépannage		91,3%

## • Le raccordement des clients

La prestation de raccordement consiste à réaliser, dans le respect des obligations légales et réglementaires :

- L'extension, si elle est nécessaire, du réseau public de distribution d'électricité, c'est-à-dire son allongement, voire le remplacement de certaines parties du réseau lorsque la capacité de celui-ci est insuffisante pour desservir l'installation du demandeur,
- le branchement du local ou de l'installation électrique au réseau public de distribution d'électricité.

Tout client, consommateur ou producteur, qui en fait la demande peut être raccordé au réseau public de distribution d'électricité. Le cadre réglementaire, technique, contractuel et financier de la réalisation du raccordement est publié sur le site internet d'ERDF.

ERDF assure le raccordement de l'installation ou du site concerné au réseau public de distribution dans le respect de ce cadre et des dispositions du cahier des charges de concession.

En ce qui concerne le raccordement des producteurs, la simplification des procédures a permis en 2009 de réduire de 10 à 4 mois en moyenne le délai de raccordement des producteurs photovoltaïques dans un contexte de croissance forte de ce type d'installations.

La prestation de raccordement se déroule en trois étapes :

### • L'accueil et la qualification de la demande

L'Accueil Raccordement Électricité (ARE) ou l'Accueil Raccordement Producteurs reçoit les demandes de raccordement, procède à leur qualification dans les cas simples ne nécessitant pas de travaux de réseau ou les transmet à un Guichet Marché d'Affaires (GMA) si des travaux de réseau doivent être envisagés.

Le demandeur devra notamment préciser la puissance de raccordement de son installation. En effet, celle-ci permet de dimensionner les ouvrages et de calculer la contribution pour le branchement et pour l'extension de réseau.

La contribution pour le branchement est à la charge du demandeur.

Si le raccordement électrique d'une construction nouvelle ou d'un site a fait l'objet d'une Autorisation d'Urbanisme, la contribution pour les travaux d'extension de réseau, lorsqu'ils sont nécessaires, est généralement prise en charge par la commune.

Le montant de la contribution est déterminé à l'aide d'un barème, en fonction des travaux à réaliser.

### • La proposition de raccordement

Au terme des échanges avec le demandeur, lui permettant d'exprimer ses besoins, ERDF lui adresse un courrier qui acte que son dossier de demande est complet et qui annonce le délai dans lequel lui sera envoyée une Proposition de Raccordement. Dans les cas simples, cette proposition peut être établie immédiatement et sera jointe au courrier.

Cette proposition comprend un descriptif technique, un échancier prévisionnel, le montant de la contribution à la charge du demandeur et les coordonnées de l'interlocuteur.

Elle précise également si des équipements publics mis à la charge de la collectivité sont nécessaires qui conditionneront la réalisation du raccordement

• **La réalisation des travaux et la préparation de la mise en service**

A réception de l'accord et du paiement du client, la réalisation des travaux peut commencer, si les éventuels équipements publics nécessaires mis à la charge de la collectivité ont été acceptés par cette dernière.

Son échéancier est alors confirmé au demandeur, et lui sont rappelées les conditions qu'il aura à réunir pour obtenir la mise en service de son installation.

Notamment, la mise en service de l'installation privée du demandeur ne pourra intervenir que si ce dernier a choisi un fournisseur d'électricité et a souscrit un contrat de fourniture auprès de celui-ci.

**Indicateurs de suivi des branchements d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 KVa sans extension de réseau**

Raccordements : Indicateurs de suivi	Région ERDF IDF	
		2009
Délai moyen de réalisation des travaux pour les branchements simples C5 (jours)		45

• **Les prestations et interventions techniques**

ERDF réalise, pour les utilisateurs du réseau, qu'ils soient clients, fournisseurs ou producteurs, les prestations et interventions techniques nécessaires à l'exercice de sa mission.

Ces prestations sont qualifiées et tarifées dans le « **Catalogue des prestations** » qui est publié sur le site Internet d'ERDF.

Ce catalogue décrit les prestations proposées :

- aux clients consommateurs d'électricité et aux fournisseurs : mise en service, résiliation, prestations liées à une modification contractuelle ou de comptage, conseils relatifs au contrat d'acheminement, interventions pour impayé, traitement et transmission des données de relevé, vérification d'appareils, prestations liées à la qualité de fourniture, modification de raccordement.
- aux producteurs d'électricité : intervention sur point d'injection, traitement et transmission des données de relevé, vérification d'appareils, traitement et transmission des données de relevé, interventions d'exploitation, prestations liées à la qualité de l'alimentation, modification de raccordement.

Prestations et interventions techniques : indicateurs de suivi		Région ERDF IDF	
			2009
Taux de mise en service sur installations existantes	%		94,3%
Taux de résiliation dans des délais standard ou convenus	%		91,1%

## La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

### • La proximité avec les clients par un dispositif multi canal adapté

La proximité est l'un des engagements d'EDF vis-à-vis de ses clients. Dans cette optique, EDF propose à ses clients un dispositif multi-canal, afin que chacun puisse entrer en contact avec EDF par le canal le plus adapté à son besoin ou à ses habitudes ;

**Les canaux automatisés** (web, Serveur Téléphonique Interactif, SMS – paiement facture et transmission des index) offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils procurent autonomie de gestion, liberté et facilité d'accès aux offres et services d'EDF à tous moments choisis par le client,

**Le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un Conseiller EDF au prix d'un appel local via des numéros « azur » (tarification locale) disponibles pour tous nos clients et trois numéros « vert » dédiés disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de première nécessité en électricité et du Tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel.

**Le canal courrier et les courriels** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

**Les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 153 boutiques et d'un réseau de forces de vente terrain pouvant se déplacer au domicile des clients ayant un projet (travaux, MDE...), et sont complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients.

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60% des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ainsi que l'évolution des pratiques dans le domaine de la vente de services ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux (web, serveur téléphonique interactif, SMS) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone) : le dispositif multi canal permet notamment la réorientation des clients vers les canaux automatisés pour les demandes de gestion et d'information simples, mais aussi un positionnement des canaux physiques axé sur le traitement des demandes complexes ou impliquantes pour le client.

Ce dispositif multi canal permet d'accueillir tous nos clients et de répondre à leurs demandes. En complément, EDF, qui attache une importance et une exigence particulière au traitement des demandes des clients vulnérables, a mis en place une filière dédiée à la solidarité permettant de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients. EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction clientèle.



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

### Le canal boutiques d'EDF

Constitué de 153 implantations réparties sur le territoire national, le canal boutiques représente trois grands enjeux pour EDF :

- un enjeu de proximité vis-à-vis des clients : il est un maillon indispensable de la politique multi-canal d'EDF pour répondre aux demandes complexes des clients (notamment projets, solidarité),
- un enjeu d'image : il est la vitrine du groupe EDF et doit dans ce cadre porter le positionnement d'EDF sur l'éco-efficacité énergétique,
- un enjeu de développement : la transformation de ce réseau historique d'accueils physiques en un vrai canal de vente doit permettre de répondre à l'enjeu de développement sur de nouveaux services autour de la fourniture, de la maîtrise de l'énergie, des énergies renouvelables,...

L'évolution du canal boutiques d'EDF permet de poursuivre un double objectif : d'une part le maintien d'un niveau d'excellence en matière de satisfaction clientèle et d'autre part l'amélioration de la performance des contacts avec les clients en traitant l'ensemble des demandes relatives au contrat de fourniture d'électricité et en développant les conseils autour de l'éco-efficacité énergétique.

### Le réseau des Points Services à La Poste et en mairie

Dans le cadre d'une convention de partenariat nationale avec La Poste (ou avec certaines mairies), le réseau des Point Services EDF, c'est :

- un espace dédié à EDF au sein d'un bureau de Poste (ou d'une mairie) qui, au-delà d'un présentoir proposant de la documentation EDF destinée aux clients, offre un service d'accès à distance via une ligne téléphonique directe et gratuite pour entrer en contact avec un conseiller EDF.
- un service complémentaire au service « Cash Compte » aussi disponible dans les bureaux de poste (possibilité de règlement en espèces de la facture au guichet de la poste).

Ce réseau EDF de points de contact au public est constitué de plus de 400 sites équipés de ce concept de Point Service (essentiellement des bureaux de La Poste).

### Les structures de médiation sociale

L'objectif du dispositif de médiation sociale est de rapprocher EDF d'une partie de sa clientèle en lui facilitant l'accès à des services de proximité dont elle est éloignée en raison de difficultés de communication, de compréhension dues à la langue, de déplacement ou de difficultés sociales.

Il convient avant tout de rappeler que la médiation sociale s'adresse à des clients pour lesquels le contact avec EDF est difficile. Il s'agit souvent de clients dont la relation demande un traitement spécialisé.

Auprès de ces clients, selon les modalités de fonctionnement des structures auxquelles EDF participe, nos enjeux sont de :

- recréer un dialogue,
- disposer d'un relais de proximité,
- prévenir des difficultés de paiement,
- diffuser une information adaptée,
- apporter un traitement global aux difficultés rencontrées par les habitants,

- recouvrer nos factures par une démarche adaptée.

EDF a maintenu son engagement dans le développement de la médiation sociale et l'organisation de structures de proximité, qui prennent des formes différenciées (PIMMS, RSP,...). À la fin 2009, on en recensait 115 en activité.

## La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

- Les actions à destination des clients vulnérables

### Les fondements de notre politique

La démarche d'EDF vise à accompagner l'action des pouvoirs publics et des parties prenantes en matière de lutte contre la précarité en se focalisant sur la préservation de l'accès à l'énergie, la diminution des impayés d'énergie et la lutte contre la précarité énergétique. Cette démarche comprend 3 volets :

- un volet « financement », qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires et pour la mise en œuvre d'actions de prévention,
- un volet « accompagnement », au travers duquel les personnels d'EDF se mobilisent afin d'apporter des solutions souples et adaptées aux clients en difficulté, qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux de référence,
- un volet « prévention », qui couvre les champs de la recherche en matière de précarité énergétique, la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie, l'accès des populations fragiles aux solutions 3E (éco-efficacité énergétique) et l'action de terrain en matière d'amélioration de l'habitat.

### Le financement : FSL, TPN

La politique de financement couvre essentiellement deux domaines :

- les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) : EDF est le plus important contributeur de ce fonds après les collectivités territoriales. Il sert à financer l'action des conseils généraux en matière d'aides au logement (accès, maintien, paiement des factures de fluides).

#### **Informations clés :**

En 2009, EDF a augmenté sa dotation aux fonds de 10%, la portant à 22 M€. 211 859 ménages aidés en 2009. 65% des clients aidés ne sollicitent pas d'aide dans les 12 mois qui suivent.

- les tarifs sociaux de l'énergie : EDF assure la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'ensemble des territoires hors DNN

**Informations clés :**

TPN : une réduction moyenne de 70€ TTC pour 834 000 clients à fin juin 2009, 10% d'entre eux sont également aidés par les FSL.

**L'accompagnement : Décret impayés, pôles solidarité, structures de médiation**

La politique d'accompagnement s'appuie sur la réglementation en vigueur (décret du 13 août 2008), qu'elle applique en conjuguant proximité, simplicité et réactivité, afin de faciliter les démarches des acteurs sociaux et à apporter des solutions adaptées aux clients aidés.

- la mise en œuvre du décret « impayés » : EDF veille à l'application irréprochable du décret, en assurant une procédure de relance assouplie pour les clients fragiles. Par ailleurs, EDF assure le maintien de l'énergie au niveau de la puissance souscrite.

**Informations clés :**

Mise en place d'un accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie (Accompagnement énergie) pour tous les clients en difficulté.

Dans le cadre de l'Accompagnement énergie, **41 003 conseils tarifaires** ont été réalisés sur le **département de l'Essonne** en 2009

- les pôles solidarité : afin de faciliter le travail quotidien des conseils généraux et des communes en matière de lutte contre la précarité, EDF a mis en place une organisation spécialement dédiée composée de 350 collaborateurs spécialisés dans le traitement des dossiers complexes.

**Informations clés :**

350 collaborateurs en région.

Un partenariat national avec l'UNCCAS, construit sur le partage d'expérience et la formation des travailleurs sociaux des CCAS aux questions énergétiques.

Un partenariat avec chacun des conseils généraux dans le cadre du FSL, plus de 300 000 appels traités par an.

Un bon niveau de satisfaction de nos partenaires : 85% de satisfaction et 90% de bonne image (source LH2 pour EDF).

- un n° vert solidarité **0 800 65 03 09** : afin de garantir aux personnes en situation d'urgence sociale un accueil gratuit 7j/7 et 24h/24. Ce numéro permet d'informer les personnes sur les dispositifs existants et de les orienter vers ceux qui sont les plus adaptés à leur situation.
- la construction d'un solide réseau de partenariats autour de la médiation sociale : en complément de son dispositif d'accueil habituel (Centre Relations Clients, boutiques, sites internet), EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a développé un large réseau de partenariats qui garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation - PIMMS, PSP et autres - permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives et avec les grands facturiers les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue, ...). Ces structures, qui contribuent au développement économique local, proposent également des sessions de sensibilisation aux économies d'énergie, des interventions au domicile, et des formations en pied d'immeuble sur les économies d'eau, d'énergie, le tri sélectif, etc.

**Informations clés :**

115 structures créées à fin décembre 2009.  
140 000 contacts annuels, 10 000 formations à la maîtrise de l'énergie (MDE),  
20 000 coupures évitées.

**La prévention : lutte contre la précarité énergétique, MDE, Accessibilité 3E**

La politique de prévention part du constat que l'approche curative (financement des aides à l'énergie) ne permet pas de répondre efficacement à certains problèmes rencontrés sur le terrain, qu'ils soient comportementaux (mauvaises habitudes de consommation) ou structurels (« passoires thermiques », matériel énergivore). A ce constat s'ajoute la conviction qu'EDF, en tant que premier énergéticien français, doit accompagner l'ensemble de ses clients dans une démarche de « consommer juste ». C'est d'autant plus vrai dans un contexte où l'impact de la consommation d'énergie sur l'environnement devient une question de société, pour laquelle les énergéticiens ont des comptes à rendre. C'est pourquoi EDF a décidé non seulement de participer à la lutte contre la précarité énergétique mais également d'accompagner ses clients les plus fragiles, qui ne disposent pas en général des ressources nécessaires à cela, sur la voie de l'éco-efficacité énergétique. Pour ce faire, nous avons mis en place une stratégie en quatre axes :

- contribuer à la recherche en matière de lutte contre la précarité énergétique : EDF a engagé un important travail de recherche et développement en matière de précarité énergétique. Le groupe s'implique dans les démarches permettant d'améliorer la connaissance et l'identification de la précarité énergétique.

**Informations clés :**

Un engagement important dans l'étude et la caractérisation du phénomène de précarité énergétique.  
EDF est partenaire du réseau Rappel et du projet MEDDEM/Ademe/CSTB d'observatoire de la précarité énergétique.

- développer la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie : EDF est inscrit dans une démarche de partenariat avec les acteurs sociaux et plusieurs associations de référence pour développer la connaissance des bonnes pratiques en matière de maîtrise de l'énergie des acteurs sociaux et du monde associatif et faire évoluer les comportements clients en les sensibilisant aux économies d'énergie.

**Informations clés :**

Depuis 2007, des partenariats ont été noués avec de nombreux organismes et associations : UNCCAS, Union nationale des PIMMS, Fédération Envie, Restos du cœur, Unis-cités « Médiaterre », ...  
En 2009, plus de 10 000 personnes ont bénéficié d'une formation aux économies d'énergie sur le territoire national.  
Une approche spécifique développée en direction des bailleurs sociaux (formation MDE des concierges et des locataires, animations en pied d'immeubles).

- favoriser l'accès à l'éco-efficacité énergétique : à travers son réseau de partenaires, collectivités et associations, EDF a développé une démarche visant à faciliter l'accès de matériel éco-efficace aux populations fragiles.

**Informations clés :**

Plus de 3 000 familles ont bénéficié gratuitement de matériel éco-efficace (coupe-veille, LBC) et d'un suivi personnalisé depuis 2007.

1 000 000 d'ampoules basse consommation ont été distribuées gratuitement par le biais de nos partenaires associatifs.

10 000 000 d'ampoules à prix réduit suite à un partenariat EDF/grande distribution

1 000 coupe-veilles distribués avec les Restos du cœur en 2009.

- contribuer largement à l'amélioration de l'habitat : l'habitat mal conçu ou mal isolé est l'une des causes majeures de précarité énergétique. EDF s'est donc engagé dans une démarche d'amélioration de l'habitat en partenariat avec les collectivités et le monde associatif, pour contribuer à diminuer le nombre de « passoires thermiques ».

**Informations clés :**

55 000 logements sociaux rénovés en 2008, 200 000 depuis 2005.

Développement de partenariats avec le monde associatif sur le champ de l'auto-réhabilitation et de la lutte contre l'habitat indigne.

Plusieurs projets « rénovation solidaire » en expérimentation.

• **« Accompagnement Énergie », un nouveau service personnalisé et gratuit pour aider nos clients en difficulté**

En 2009, en remplacement du service « Maintien de l'Énergie (SME) », EDF a expérimenté un service d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie. L'expérimentation ayant démontré l'intérêt d'un tel service, EDF en a décidé la mise en œuvre généralisée à la fin 2009.

10 millions de nos clients sont susceptibles de connaître des difficultés pour payer leur facture. Parmi elles, des personnes âgées isolées, des familles monoparentales et/ou nombreuses, des jeunes, ...

**« Accompagnement Énergie », c'est :**

- un service gratuit,
- un « conseil tarifaire »,
- un conseil sur les moyens de paiement,
- des conseils sur la maîtrise des énergies
- des offres de services gratuites facilitant la gestion et le suivi du budget,
- l'orientation accompagnée vers les acteurs sociaux et les dispositifs d'aides pertinents lorsque la situation du client est trop complexe pour être réglée par EDF seulement.

**Les points forts d'« Accompagnement Énergie » :**

- la personnalisation et une réponse adaptée à chaque situation,
- le respect de l'esprit du « décret impayés » d'août 2008, qui protège davantage les clients identifiés comme "fragiles" (clients TPN et FSL),
- la prévention et le dialogue, qui permettent d'éviter l'aggravation des situations, le repli sur soi et l'exclusion.

En 2010, « Accompagnement Énergie » va faire l'objet d'une communication ciblée à destination des interlocuteurs sociaux habituels 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.

Dans le cadre du FSL, les clients sont aidés pour **l'Île de France** à hauteur de **8 366 082 euros** et pour le **département de l'Essonne** à **530 435 €**.

A titre indicatif, il convient de noter que **57 870 clients** au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité pour **l'IDF** et **3 088** pour notre **département**, EDF participe au financement du FSL pour notre département à hauteur de **215 000 €**.

Participation EDF au FSL	2008	2009	Variation
Département Essonne	200 000	215 000	7,5%

## • Le Tarif de Première Nécessité

La loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité a instauré un tarif de première nécessité pour l'électricité. Un décret du 8 avril 2004 fixe les conditions d'accès à ce tarif qui est entré en vigueur le 1er janvier 2005.

Destiné aux personnes à faible revenu, il se traduit par une réduction de la facture d'électricité. Elle concerne les abonnements de 3 à 9 kW et les consommations, dans la limite de 100 kWh par mois. En fonction de la composition du foyer, la réduction accordée varie entre 30 et 50 % par mois. Elle est accordée pour un an et renouvelable.

Ce sont les organismes d'assurance maladie qui établissent la liste des bénéficiaires et la transmettent à EDF.

Bénéficiaires du TPN	En cumul du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009		
	2008	2009	Variation
Concession	782	1 044	33,5%
En Essonne		8 968	

## • Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

L'équipe solidarité a réalisé en 2009 plusieurs actions de sensibilisation aux dépenses d'énergie et au règlement des factures sur l'Essonne

Une équipe de 5 personnes dédiée à la solidarité est située à Corbeil-Essonnes.

Cette équipe a organisé en 2009, 10 rencontres et échanges avec les CCAS, les élus, les associations (notamment sur les communes de Juvisy-sur-Orge, Athis-Mons, Corbeil-Essonnes).

De nombreuses actions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ainsi que de promotion de l'existence des tarifs sociaux ont été menées sous diverses formes :

- réunions d'information collectives auprès des clients et travailleurs sociaux ;
- présence des conseillers solidarité au sein des antennes d'épiceries sociales de Brétigny/orge, Viry-Châtillon et Sainte-Geneviève-des-bois , participation au forum Logement de Saint Michel sur orge.

Des rencontres ont eu lieu pour construire une action commune en matière de maîtrise de l'énergie avec l'association « Médiation Nouvelle » et les bailleurs sociaux OPIEVOY et SEMIDEP sur la commune de Massy.

EDF est toujours un membre actif du PIMMS d'Evry dont elle tient la présidence. Différentes animations ont été réalisées au PIMMS d'Evry auprès de 208 familles qui ont été sensibilisées à la MDE et au Tarif de Première Nécessité.

L'ensemble de ces actions ont permis à EDF Solidarité de rencontrer plus de 386 familles en 2009 sur le département.

## 2.4 – La qualité des relations et des services

### Dans le cadre de la mission de développement et d'exploitation des réseaux

#### • L'amélioration du traitement des réclamations

ERDF s'est engagé, dans le cadre du code de bonne conduite qu'il a mis en œuvre en 2009, à faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation, à leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires et à adapter le cas échéant ses pratiques.

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

Les réponses sont apportées aux clients par leur fournisseur d'électricité ou par ERDF directement en fonction des situations suivantes :

- Pour les réclamations ne relevant pas du contrat avec le fournisseur, et impliquant la seule responsabilité du distributeur ERDF : La réponse est apportée au client par ERDF.
- Pour les réclamations relevant du contrat avec le fournisseur et impliquant la responsabilité du fournisseur et/ou du distributeur ERDF : La réponse est apportée au client par le fournisseur. Elle comporte les éléments d'explication du distributeur transmis au fournisseur via le portail internet « Système de gestion des échanges » (SGE).

En 2009, le délai de traitement des réclamations mesuré à la maille régionale est :

Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours	2008	2009
Région ERDF IDF (en %)	96,2%	97,4%

#### • La qualité de la relation avec les collectivités locales

Satisfaction des collectivités locales concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
National	7,8	7,8
Territoire ERDF Essonne	7,6	7,0



## • La satisfaction des clients

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

Des méthodologies spécifiques d'enquête sont appliquées à chaque segment de clientèle. Pour 2009, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :

### Les clients particuliers

Satisfaction des clients particuliers concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Département Essonne	91,3%	90,7%

### Les clients professionnels raccordés en basse tension avec une puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA

Satisfaction des clients professionnels concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Département Essonne	85,7%	87,2%

### Les clients raccordés en basse tension avec une puissance de raccordement supérieure à 36 kVA ou raccordée en HTA (hors CARD)

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA) concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région ERDF IDF	92,6%	83,4%

### Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD

Satisfaction des clients entreprises CARD(*) HTA concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région ERDF IDF	84,2%	88,0%

## Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés

### • L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent ainsi être réparties comme suit :

- 1/3 des cas sont de la seule responsabilité du fournisseur EDF (modes de paiement, qualité des ventes, problématiques contractuelles,...),
- 1/3 des cas relèvent uniquement du distributeur ERDF (qualité de fourniture, raccordement, relève,...),
- 1/3 des cas portent sur des thématiques autres (montant des factures, mise en service / résiliation,...).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs deviennent à la fois de plus en plus exigeants et de mieux en mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

L'organisation mise en place par EDF pour traiter les réclamations de ses clients s'est stabilisée en 2009. Ainsi, un client qui souhaite réclamer peut-il le faire par téléphone, par courrier ou en boutique auprès de son conseiller clientèle :

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

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

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

Ainsi, sur un volume de 130 000 réclamations écrites enregistrées en 2009 auprès des particuliers et professionnels, seuls 8 000 cas sont remontés en appel auprès des différents Services Régionaux Consommateurs ou du Médiateur EDF (soit environ 6%).

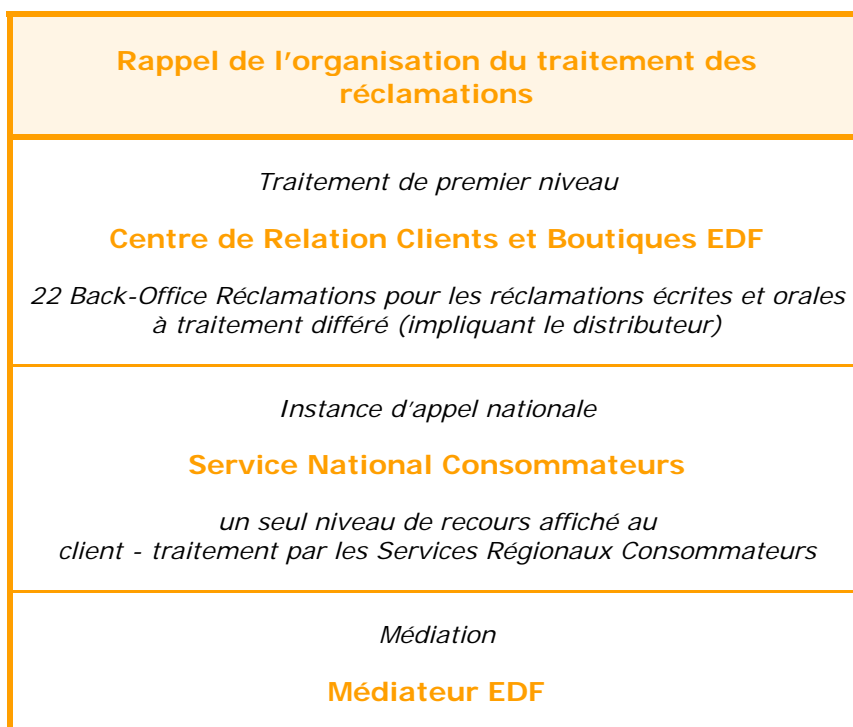
Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement de ces réclamations, EDF a poursuivi en 2009 le travail d'analyse des motifs de réclamation de ses clients et engagé plusieurs actions comme :

- la mise en place d'une Gestion Électronique des Documents pour l'ensemble des courriers de réclamations qui permet d'améliorer la traçabilité des courriers de réclamations, de faciliter leur prise en charge rapide par les équipes spécialisées, d'améliorer les délais de réponse par une collaboration facilitée de ces équipes en cas de difficulté locale,
- l'évolution des outils de pilotage pour mieux maîtriser les différentes étapes du traitement et les délais associés,

- la réalisation d'un diagnostic des freins à la satisfaction client mené tant sur les professionnels que sur les particuliers, par un cabinet d'experts externe et dont l'exploitation des recommandations est en cours,
- la communication forte, et mise en œuvre de structures et de mesures associées, conduite auprès des conseillers sur l'importance de traiter immédiatement les réclamations des clients.

En 2010, ces actions seront poursuivies et enrichies par de nouveaux axes de travail, et notamment :

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



Le dixième rapport du médiateur EDF a été publié en mai 2009 : le médiateur a reçu 2 396 demandes en 2008, en augmentation de 52 % par rapport à 2007. 84 % des réclamations proviennent de clients particuliers, 14 % de professionnels et 2 % d'entreprises. Au final, 311 dossiers ont été jugés recevables. 246 d'entre eux ont été clôturés dans l'année : dans 22 % des cas, les clients ont obtenu satisfaction, dans 37 % des cas, une solution transactionnelle a été proposée et enfin, pour les 41 % restant, les réponses préalablement apportées par les directions concernées ont été confirmées par le médiateur.

## • Les indicateurs de mesure de la satisfaction

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. Les principales actions menées en direction des clients et les résultats des enquêtes sont retracés ci-après.

### Les clients particuliers et les professionnels

Chaque année, la Division Particuliers et Professionnels d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment formulé une demande ou une réclamation auprès d'EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit le contact, la satisfaction résultant du traitement de leur demande ou de leur réclamation. En 2009, ce sont ainsi 43 427 clients particuliers et 13 967 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone auprès de TNS Sofres pour les clients particuliers et de LH2 pour les clients professionnels, soit **6 502** clients particuliers et **2 530** clients professionnels sur la **région Ile-de-France**.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent très ou assez satisfaits de leur contact avec EDF. Cet indicateur est mesuré au niveau national ainsi qu'au niveau de chacune des entités régionales de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF afin de garantir la pertinence de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats. En effet, descendre à une maille plus fine reviendrait à analyser les résultats de satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats erronés avec un niveau d'incertitude important. Par ailleurs, le traitement de la relation clients (front et back office) est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF sans différenciation géographique ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction. Afin de garantir la mise en œuvre d'actions permettant de maintenir ou d'améliorer cette satisfaction client, chaque entité régionale de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF a un objectif de satisfaction qui lui est propre.

#### Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF IDF	83,0%	82,3%

#### Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF IDF	80,3%	83,2%

Au cours de l'année 2009, de nombreuses actions ont été reconduites ou mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients sur le territoire de la concession :

- un dispositif d'écoute clients et de boucle de retour permet, à travers l'analyse des réclamations et des enquêtes de satisfaction client, d'identifier des axes d'amélioration des processus clients,
- un diagnostic des freins à la satisfaction client a été mené tant sur les professionnels que sur les particuliers, par un cabinet d'experts externe à EDF dont l'exploitation des recommandations est en cours,
- une communication forte, et la mise en œuvre de structures et de mesures associées, a été conduite auprès des conseillers clientèle sur l'importance de traiter immédiatement les demandes des clients,
- un réseau d'échanges de bonnes pratiques régionales en matière de satisfaction a été créé.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire poursuivra ces actions en 2010 en les enrichissant de nouveaux axes de travail :

- organisation d'une prise en charge du client à deux niveaux, incluant des conseillers experts pouvant répondre immédiatement aux questions complexes des clients,
- engagement des plateaux professionnels dans une démarche NF Services,
- adaptation des outils de associés au service « Conseil Tarifaire ».

## Les clients collectivités locales

L'enquête de satisfaction des collectivités locales est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone. En 2009, 1 557 collectivités locales ont été interviewées au plan national, principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.

L'indicateur de satisfaction est calculé aux niveaux national et régional pour garantir la pertinence de l'échantillon enquêté et donc la fiabilité statistique des résultats.

Cet indicateur est calculé sur la base du pourcentage de clients collectivités locales qui se déclarent très ou assez satisfaits du contact qu'ils ont eu avec 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 2009, la satisfaction des collectivités locales vis à vis de la relation avec EDF (communes, intercommunalités, conseils régionaux et généraux) reste à un niveau élevé avec **82%** de clients satisfaits sur le plan national et **83 %** sur la région IDF.

Les collectivités locales apprécient particulièrement leur interlocuteur commercial, les tarifs pratiqués, la qualité de la facturation. Leurs principales attentes vis à vis de la relation avec EDF sont, notamment, de renforcer la communication et la fréquence des contacts et d'obtenir plus d'informations sur le fonctionnement du marché de l'énergie et sur les services d'accompagnement permettant de réaliser des économies d'énergie.

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales

Satisfaction des collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF IDF	87,0%	83,0%

Au cours de l'année 2009, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients collectivités locales sur le territoire de la concession :

- EDF maintient pour chaque collectivité un interlocuteur commercial et de gestion du contrat dédié. Un courrier réaffirmant cet engagement et celui d'un contact annuel a été envoyé à toutes les collectivités.
- des services ont été développés pour simplifier la gestion du contrat de fourniture. L'accès personnalisé sur le site edfcollectivités.fr permet désormais de réaliser des demandes, d'en assurer le suivi en ligne, d'obtenir des duplicata de facture ou de bénéficier de la facture électronique.  
De plus, à l'occasion d'un contact initié par EDF, une information sur la nouvelle facture regroupée a été réalisée auprès des collectivités susceptibles d'être intéressées.
- pour aider les collectivités dans la maîtrise de leurs dépenses énergétiques, un bilan annuel de consommation incluant tous les tarifs a été proposé. Plusieurs sessions de formations à la maîtrise des coûts énergétiques ont été organisées pour permettre à nos interlocuteurs dans les collectivités de se perfectionner dans ce domaine.
- la communication a été améliorée : la newsletter électronique mensuelle Commun'idée a été enrichie d'informations pédagogiques et d'interviews de personnalités. Cette newsletter est aujourd'hui adressée à plus de 65 000 contacts et présente un très bon taux d'ouverture de 30%. L'information mise à disposition sur le site edfcollectivités.fr a également été approfondie et enrichie des spécificités régionales. Quatre clients sur cinq sont prêts à recommander ce site.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2010 les actions suivantes :

- développer le nombre de contacts à l'initiative d'EDF, et renforcer la présence d'EDF auprès des petites collectivités (les coordonnées du conseiller service client dédié figurent sur les nouvelles factures),
- informer davantage nos clients sur le traitement de leurs demandes, notamment en améliorant la prise en compte et la qualité des réponses aux réclamations,
- continuer à faire progresser notre site Internet pour faciliter l'accès à l'information et à certains services.

## Les clients entreprises

L'enquête de satisfaction des entreprises est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone. En 2009, 3 000 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.

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

En 2009, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est de **67%** sur le plan national : la crise économique a fortement sensibilisé les entreprises sur le prix de l'énergie.

Les clients entreprises apprécient particulièrement la qualité des contacts avec leur fournisseur et la qualité de la facturation. Ils attendent notamment qu'EDF intensifie l'information, apporte davantage de conseils et communique plus sur le traitement de leurs demandes.

### Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprises

Satisfaction des clients entreprises concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
National	75%	67%

Au cours de l'année 2009, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprises sur le territoire de la concession :

La communication a été accentuée en 2009 à destination des entreprises :

- l'information des clients sur les évolutions tarifaires a été systématisée,
- l'évolution du marché de l'énergie a été expliquée à l'occasion des renouvellements de contrats. En complément, l'actualité sur le marché de l'énergie est mise en ligne régulièrement sur le site edfentreprises.fr,
- sur ce site Internet, le parcours client a été simplifié pour faciliter l'accès aux différentes rubriques,
- des campagnes d'information sur l'accompagnement à la maîtrise de la demande d'énergie ont été réalisées,
- une newsletter électronique mensuelle est envoyée à une liste d'interlocuteurs, fortement étoffée en 2009.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2010 les actions suivantes :

- communiquer davantage auprès des entreprises autour des tarifs et de l'évolution du marché de l'énergie,
- accompagner les clients entreprises pour les aider à réaliser des économies d'énergie et réduire leur consommation de carbone,
- renforcer la qualité du service,
- augmenter le nombre de contacts pris à l'initiative d'EDF

## 2.5 - Une relation de proximité avec les territoires

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

Au-delà de la relation entre concédant et concessionnaire, ces interlocuteurs œuvrent au quotidien pour promouvoir ou accompagner des initiatives locales, dans des domaines proches des métiers de la distribution d'électricité. Ainsi se rencontrent les besoins collectifs de la société et des enjeux industriels d'ERDF. ERDF s'engage au quotidien auprès des collectivités dans leurs actions de solidarité, de prévention des risques et développe des actions de préservation de l'environnement.

### • Accompagner les projets de territoires

Le concessionnaire contribue à la réalisation d'actions dans le cadre des opérations de rénovation urbaine (programme ANRU) 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, sociétaux et environnementaux. Cette démarche s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale.

### • Soutenir l'insertion professionnelle

De façon complémentaire à l'accueil de jeunes dans l'entreprise sous contrat en alternance, ERDF mène des actions d'insertion professionnelle en partenariat avec des structures de l'économie sociale et solidaire et du secteur protégé (chantiers-école, entreprises d'insertion, établissements et services d'aide par le travail).

### • Intensifier la prévention des accidents par électrisation

Afin de sensibiliser les populations susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité du réseau, ERDF déploie des actions de communication ciblées en partenariat avec les services de l'Etat, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs. Des sessions de sensibilisation spécifiques sont destinées au personnel du Bâtiment et des Travaux Publics. Un site Internet est disponible : [www.sousleslignes-prudence.com](http://www.sousleslignes-prudence.com).

### • Le respect de l'environnement et de la biodiversité

ERDF respecte les engagements de l'article 8 du cahier des charges de concessions et enfouit quasi systématiquement des nouvelles lignes (cf. infra « Réseau et environnement »).





De plus, en partenariat avec des associations spécialisées, notamment avec la Ligue de protection des oiseaux (LPO) et France Nature Environnement (FNE), ERDF recense les ouvrages dangereux pour les oiseaux de grande envergure. Un diagnostic essentiel pour diminuer les risques grâce à des solutions appropriées : mise en place de protections sur les supports ou de balises sur les lignes.

### « AGENDA 21 DE L'ESSONNE »

Le Conseil Général de l'Essonne a adopté le 28 septembre 2009, l'**Agenda 21 du Département**. Cet agenda associe 140 acteurs institutionnels, associatifs et du secteur privé. ERDF Territoire Essonne se voit décerner le label « Agenda 21 de l'Essonne » pour ses actions sociétales en faveur de l'environnement

Pour ERDF Territoire Essonne ce sont des conventions de partenariat pour l'intégration paysagère des réseaux en lien avec des entreprises d'insertion locales et en partenariat avec le Parc Naturel Régional du Gâtinais. *(La convention avec le PNR du Gâtinais est cosignée par les Territoires Essonne et Seine et Marne)*



### Qu'est-ce qu'un agenda 21 ?

L'agenda 21 ou « ce qu'il faut faire pour le 21<sup>ème</sup> siècle » est un outil de développement durable international qui tente de concilier l'efficacité économique, le progrès et l'équité sociale et la préservation des écosystèmes. Dans son chapitre 28, l'Agenda 21 précise que la participation et la coopération des collectivités territoriales est un facteur déterminant pour atteindre les objectifs du programme d'actions. Les collectivités locales de tous les pays sont ainsi appelées à adopter un Agenda 21 local.



### 3/ RÉSEAU, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT



#### 3.1 - 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 un développement rationnel du réseau public de transport conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

En permanence, RTE, gestionnaire du réseau public de transport, assure l'équilibre indispensable entre production et consommation en répartissant les flux d'énergie entre les utilisateurs directement raccordés à ce réseau et les concessions de distribution publique.

#### 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.

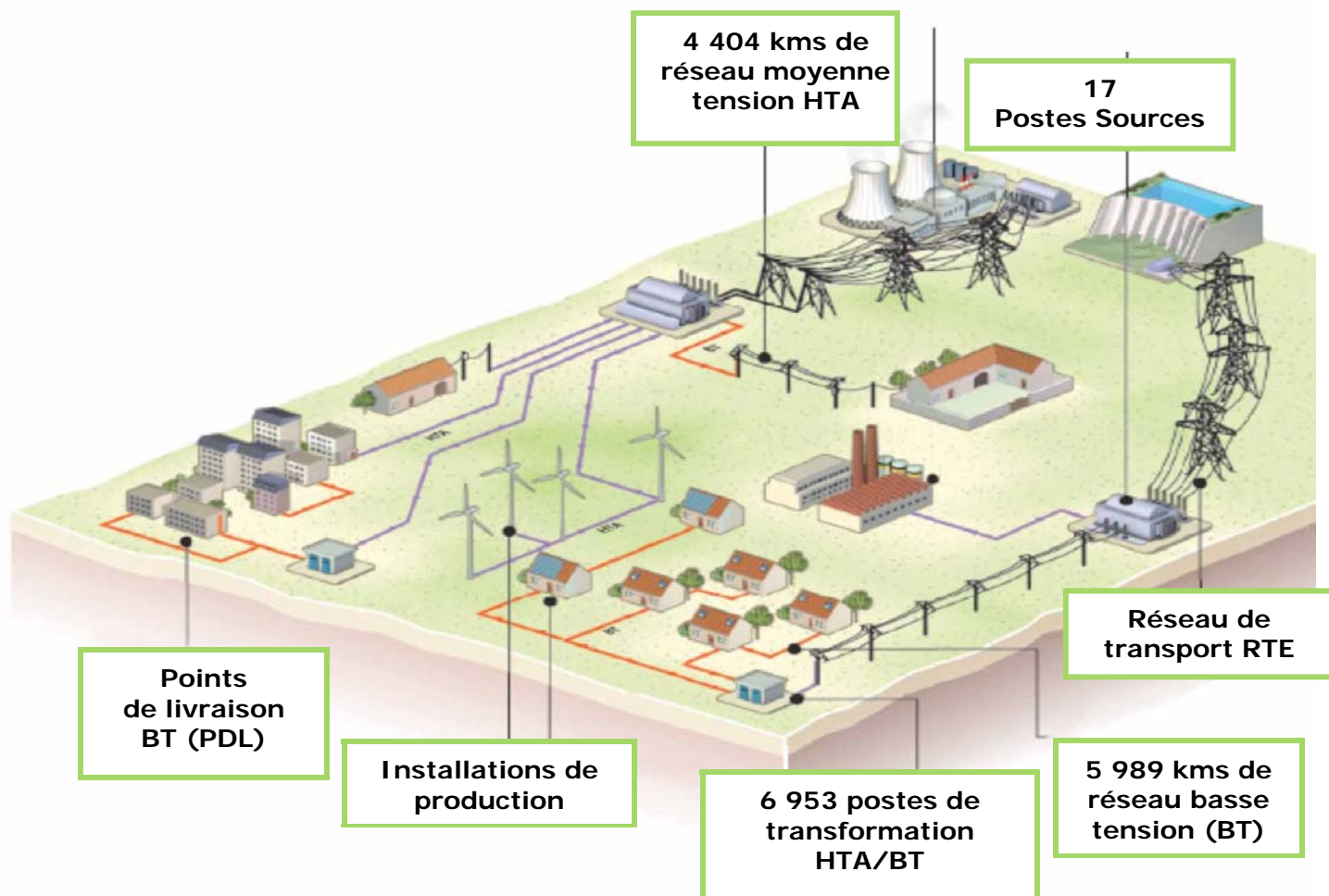
Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.

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

Les 2200 postes sources exploités par ERDF, dont 600 sont de création relativement récente, continuent à faire l'objet d'un effort d'investissement soutenu.



## Schéma du réseau de distribution et chiffres clés EN ESSONNE





## 3.2 - Les ouvrages concédés

### Caractéristiques générales

Le réseau public de distribution d'électricité est principalement constitué de réseaux "basse tension" (BT), de réseaux "moyenne tension" (MT ou HTA) et de postes de distribution publique (poste HTA/ BT).

- **Le réseau électrique HTA**

Le réseau HTA est constitué de l'ensemble des départs issus des postes sources. Les départs HTA alimentent, à un niveau de tension de 20 000 V, les postes des clients raccordés en HTA et les postes HTA/BT de distribution publique.

- **Le poste HTA/BT**

Le poste HTA/BT assure la liaison entre les réseaux HTA et BT en abaissant le niveau de tension de 20000 volts à 230 Volts en courant monophasé et 400 Volts en courant triphasé. En rural, un poste sur poteau ou en cabine simplifiée peut alimenter un ou deux départs BT. En urbain, un poste cabine, enterré ou en immeuble peut alimenter un à huit départs BT.

- **Le réseau électrique BT**

Le réseau basse tension (BT) fonctionne sous une tension de 230 Volts qui est la tension d'utilisation usuelle pour les usages domestiques. Il est issu des postes de distribution publique (DP).

- **Le branchement**

Le branchement est constitué par les parties terminales du réseau de distribution publique basse tension, qui ont pour objet d'amener l'énergie électrique à l'intérieur des propriétés desservies. Il est limité en amont par son point de raccordement au réseau et en aval par l'origine de l'installation de l'utilisateur, conformément à la norme NF C14-100.

### Répartition par tranche d'âge des différents types d'ouvrages

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 tranche d'âge	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	36	54	38
> 10ans et < 20ans	59	114	82
> 20 ans et < 30 ans	85	87	91
> 30 ans	113	168	154



## Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession

Au 31 décembre 2009, la situation du patrimoine sur l'ensemble de la concession est la suivante :

Réseau BT, en mètre	Concession		Variation
	2008	2009	
Réseau souterrain	217 386	294 809	35,6%
Réseau torsadé	82 441	90 235	9,5%
Réseau aérien nu	38 299	38 287	0,0%
Dont fils nus de faibles sections (*)	0	0	0,0%
Réseau total aérien	120 740	128 522	6,5%
<b>Total Réseau BT</b>	<b>338 126</b>	<b>423 331</b>	<b>25,2%</b>
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	<b>64,3%</b>	<b>69,6%</b>	<b>5,3%</b>

(\*) Fils nus de section < ou = à 14mm<sup>2</sup> Cu ou 22mm<sup>2</sup> Alu

Réseau HTA, en mètre	Concession		Variation
	2008	2009	
Réseau souterrain	230 442	277 511	20,4%
Réseau torsadé	1 227	1 228	0,1%
Réseau aérien nu	13 116	13 254	1,1%
Réseau total aérien	14 343	14 482	1,0%
<b>Total Réseau HTA</b>	<b>244 785</b>	<b>291 993</b>	<b>19,3%</b>
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	<b>94,1%</b>	<b>95,0%</b>	<b>0,9%</b>

Postes HTA/BT	Concession	
	2008	2009
Nombre de postes	305	365

Départs alimentant la concession	Concession	
	2009	
Longueur moyenne des 10% de départs les plus longs	24	
Nombre d'OMT par départ HTA aérien	0	



## Ouvrages mis en service en 2009

En 2009, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Ouvrages BT mis en service : longueur en mètres	Concession	
	2008	2009
Souterrain	5 509	4 447
Torsadé	60	42
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>5 569</b>	<b>4 489</b>
Dont pour information		
Extension	4 658	2 628
Renouvellement	716	1 473
Renforcement	195	388

Ouvrages HTA mis en service : longueur en mètres	Concession	
	2008	2009
Souterrain	2 906	2 910
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>2 906</b>	<b>2 910</b>
Dont pour information		
Extension	1 986	1 192
Renouvellement	920	1 688
Renforcement	0	30

### Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

Nombre de branchements BT (puissance ≤ 36kVA)	Concession	
	2008	2009
Neufs	621	863
Modifiés	24	48
Supprimés	130	144



### 3.3 - Les travaux

Dans le cadre de sa mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'énergie électrique, et conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, le concessionnaire réalise chaque année sur le réseau concédé des travaux visant à :

- préserver ou améliorer les niveaux de qualité perçus par les utilisateurs du réseau, ce qui peut nécessiter des aménagements, des modifications ou des déplacements d'ouvrages ;
- assurer le raccordement au réseau concédé de tous les utilisateurs qui en font la demande ;
- maintenir le réseau en bon état de fonctionnement par l'entretien et la maintenance des ouvrages de la concession.

### Les travaux d'amélioration de la qualité de la fourniture

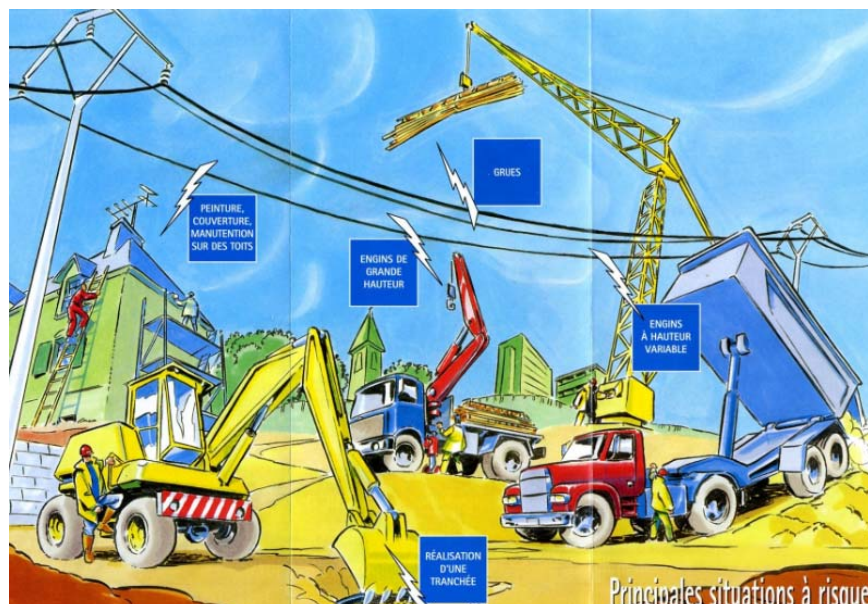
L'amélioration de la qualité de la desserte et de la sécurité du réseau est une priorité d'ERDF qui a engagé dans la durée des actions de sécurisation et de fiabilisation des réseaux en intensifiant notamment ses efforts d'enfouissement des lignes HTA existantes les plus exposées et en renouvelant également les parties fragiles du réseau. Par ailleurs, ERDF poursuit ses actions de restructuration et de renforcement des réseaux ainsi que les opérations d'entretien et de maintenance préventive.

#### • Le traitement des contraintes électriques

Pour le renforcement des réseaux, la sécurité et l'environnement, les dépenses d'ERDF sont passées de 355 M€ en 2008 à 424 M€ en 2009.

#### • La Sécurité des tiers

L'exercice du métier de concessionnaire implique une vigilance soutenue et permanente en matière de sécurité du public, des partenaires associés et des agents ERDF. Les travaux des tiers à proximité des ouvrages de distribution constituent encore une des principales causes des incidents et accidents sur le réseau de distribution, et sont générateurs de risques pour la sécurité des personnes et des biens.





Les solutions proposées :

Les opérations de prévention « Dommages aux ouvrages »

Des campagnes d'information et de sensibilisation ont été régulièrement organisées à destination de tous publics. Les bonnes pratiques ne concernent pas uniquement les entreprises de TP, mais aussi les exploitants de réseaux et donneurs d'ordre, dont les collectivités locales.

Des formations de sensibilisation sont proposées aux salariés des entreprises de travaux publics de l'Essonne, **64 participants** pour 2009 et aux personnels des collectivités territoriales, **111 personnes** des services communaux en provenance de **42 communes**.

Un programme qui prend en compte les préoccupations et la réalité du terrain. Une séance de 2 à 3 heures qui à travers de nombreux exemples illustrés de situations réelles permet de développer les risques juridiques et la conduite à tenir en cas de dommage pour assurer la sécurité des tiers.

## • Les travaux d'élagage

### ELAGAGE

#### ZONES D'ÉLAGAGE ET DISTANCES MINIMALES À RESPECTER :

Trouée d'élagage : couloir ou tranchée de déboisement réalisé lors de la construction de la ligne

- Interdiction de replanter

Distance d'étêtage des arbres situés en-dessous de la ligne dans la trouée d'élagage

- 3 m sous une ligne HTA
- 2 m sous une ligne BT

Distance d'élagage : pour des arbres dont les troncs sont plantés en dehors de la tranchée de déboisement

- 4 ou 5 m par rapport à des lignes HTA
- 2 ou 3 m par rapport à des lignes BT



#### DÉMARCHES

Élaguer à proximité des lignes comporte des risques qui nécessitent de préparer le travail.

1. Le maître d'ouvrage doit remplir une DR (demande de renseignement)
2. Les coordonnées d'ERDF utiles sont disponibles sur le site : [www.protys.fr](http://www.protys.fr)
3. ERDF analyse les risques éventuels.

En cas de proximité des lignes : ERDF enverra des prescriptions qui pourront aller jusqu'à la nécessité de mettre la ligne hors tension.

#### ERDF ASSURE L'ÉLAGAGE POUR TOUTES LIGNES SITUÉES EN DOMAINE PRIVÉ OU PUBLIC SAUF :

- Si l'arbre est en domaine privé et la ligne en domaine public.
- Si à l'origine la plantation n'a pas respecté les distances réglementaires.





Elagage réalisé sur le réseau HTA et BT	Région ERDF IDF	
	2009	
Longueur de réseau traité (en km)		8 265
Montants consacrés à ces travaux (en k€)		1 979

## Les travaux de raccordement

### • Le raccordement des consommateurs

Les investissements de développement des réseaux dits « imposés » (par l'exercice des missions d'ERDF) liés aux raccordements des utilisateurs et aux obligations de voiries atteignent 1004 M€ en 2009.

Dans un contexte de baisse sensible des raccordements des clients en basse tension (< 36 kVA), il convient en revanche de souligner des investissements en forte croissance pour accompagner le développement des raccordements de producteurs d'électricité.

## Coordination et programmation

L'ensemble des acteurs territoriaux s'accorde à vouloir réduire les nuisances causées au paysage et à la vie quotidienne des habitants par les travaux de voirie. Cette préoccupation passe notamment par une meilleure coordination des travaux et par une meilleure programmation.

L'année 2009 a été marquée par :

### Coordination des travaux :

A travers la démarche Ensemble 91, ERDF Essonne aux côtés des principaux acteurs territoriaux s'accorde à vouloir réduire les nuisances causées au paysage et à la vie quotidienne des habitants par les travaux de voirie. Cette préoccupation passe notamment par une meilleure coordination et programmation des travaux.

C'est la volonté des principaux acteurs économiques du département de répondre à une préoccupation constante des élus relative à l'exécution des travaux dans les communes.



(Voir reportage en annexe 1)

### Programmation des travaux :

Pour répondre à cette attente, ERDF Essonne élabore chaque année son programme travaux délibéré, le communique aux collectivités et recueille dans un même temps le programme des réfections de voirie. Cette rencontre facilite la coordination des travaux et permet à ERDF une meilleure adaptabilité face aux attentes des communes.



## La revue d'affaires :

Les revues d'affaires proposées par le Territoire ERDF Essonne, au service de la veille et de l'anticipation, doivent permettre un meilleur accompagnement des projets portés par les collectivités.

Lors de ces rencontres, il s'agit de recenser les projets de la commune et/ou de la collectivité (construction, démolition, déplacement d'ouvrages...) d'assurer un meilleur suivi des affaires en cours et d'alerter les métiers (liés aux distributeurs) lorsque des difficultés apparaissent et sont susceptibles de remettre en cause des engagements de délai.

Au regard de ce constat, la nature du service proposé par ERDF Essonne aux principales collectivités permet de mieux recenser toute affaire ou projet identifiés comme « sensible », et de contribuer ainsi à diminuer le nombre et la fréquence des situations d'urgence.



### 3.4 - Les actions en faveur de l'environnement

#### Les travaux d'intégration des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF

Afin de réduire les impacts de son activité sur l'environnement, ERDF accorde une attention particulière à l'intégration esthétique d'ouvrages nouveaux réalisés à l'occasion de travaux de renouvellement ou d'extension de réseaux.

Pour les travaux réalisés en technique discrète, pour le Territoire Essonne, **14,3 km** de réseau BT ont été déposés et remplacés par du réseau souterrain. Dans le domaine HTA, **8,2 km** de réseau aérien ont également été déposés et remplacés par du réseau souterrain.

Sur le territoire de la concession, le tableau suivant donne une lecture de l'évolution de l'emploi de ces techniques discrètes, par type de zone géographique.

% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT	Concession	
	2008	2009
En agglomération	96,3	100,0
Hors agglomération	-	66,7
En zone classée	-	-
<b>Total</b>	<b>96,3</b>	<b>100,0</b>

#### Participation au financement des travaux d'intégration des réseaux (Art 8)

- Pour l'année 2009, avec la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante, au titre de l'article 8, **8 624 mètres** de réseaux aérien ont été enfouis sur notre département.

Financement des travaux d'intégration des réseaux (Art. 8)	Contribution d'ERDF	
	2008	2009
Montant versé en € hors TVA	60 518	85 658

#### Travaux d'amélioration esthétique des postes

Parfois considérés comme disgracieux, les ouvrages font l'objet d'une attention particulière qui se traduit notamment par :

- l'intégration dans l'environnement des nouveaux postes de transformation,
- la suppression de certains postes dits "cabines hautes",
- la démolition de postes désaffectés.



### Actions avec une équipe d'insertion locale :

En Essonne, des intégrations d'ouvrages remarquables ont été réalisées notamment à Longjumeau où une convention de partenariat entre la commune et la Direction Territoriale Essonne a été signée en 2009.



Exemple de réalisation à Longjumeau

### Postes dits "cabines hautes"

Des postes ont été supprimés sur les communes suivantes :

Breuillet, Itteville et Mennecy 1 poste client a été supprimé. Pour la commune de Saclas 1 poste Distribution Publique a été supprimé et pour celle de Massy, déplacement du poste My Australie avec intégration dans un nouvel espace en coordination avec l'Aménageur.

## Autres actions en faveur de l'environnement

Des actions spécifiques ont été conduites, en accord avec l'autorité concédante, marquant une volonté commune de bonne adéquation entre les coûts et l'intégration des ouvrages dans l'environnement :

### • Le traitement des transformateurs contenant du PCB

#### Actions principales :

Dans le cadre du traitement des transformateurs pollués au PCB , ERDF a réalisé les opérations suivantes :

#### Prélèvement et analyse d'huile :

Sur le Territoire ESSONNE, **912** transformateurs ont été analysés,

#### Mutations de transformateurs :

**99** transformateurs dont le taux de PCB était supérieur à 500 ppm ont été remplacés,



Traitement des transformateurs dont le taux de PCB était compris entre 50 et 500 ppm :

Le traitement consistant en 4 phases différentes :

pose de bacs	<b>3</b>
Dépollué	<b>3</b>
Ferraillé	<b>5</b>
Fosse de rétention déjà existante	<b>26</b>
blanc ou 0 = non traité	153
	<b>190</b>

**Résultat 37 transformateurs ont été traités**

- **Le recyclage des déchets (notamment des supports)**

Dans le cadre du renouvellement des lignes électriques, 11 kms de fils de cuivre nu ont été déposés en réseau aérien.



### 3.5 - Les investissements bruts du concessionnaire

Le montant des dépenses d'investissement du concessionnaire sur le réseau en 2009 est présenté dans le tableau ci-après. Conformément à la codification retenue dans le système d'information d'ERDF, ces investissements sont classés par finalités et répartis dans les 5 rubriques suivantes : Raccordement des utilisateurs, renforcement des réseaux, sécurité & environnement, qualité de la desserte et moyens d'exploitation.

Il s'agit des dépenses brutes sur le territoire de la concession en 2009.

Investissements ERDF sur le territoire de la concession (en k€)	2009
Raccordement des utilisateurs et voirie	929
Renforcement des réseaux	100
Sécurité, environnement, obligations réglementaires	86
Qualité de la desserte	228
Moyens d'exploitation et logistique	65
Total (en k€)	1 407



## 4/ QUALITÉ DE DESSERTE

### 4.1 - La qualité de l'électricité distribuée

Depuis une dizaine d'années, les durées moyennes de coupure en Europe, hors événement exceptionnel, convergent vers une valeur d'environ 75 minutes. Dans ce contexte, le réseau de distribution électrique français reste situé en bonne position par rapport aux performances affichées par les réseaux des autres grands pays européens.

Toutefois, depuis 2002, le niveau de la qualité de la fourniture en France connaît une lente dégradation qui s'explique notamment par le vieillissement prématuré de certains composants d'ouvrages du réseau de distribution.

Le redressement de la qualité sur l'ensemble du territoire est au premier rang des priorités d'ERDF qui s'est fixé pour objectif de stopper la dégradation du temps de coupure annuel des clients sur la période 2009-2012.

ERDF, gestionnaire du réseau de distribution, s'efforce d'améliorer en permanence la qualité de l'électricité distribuée sur sa zone de desserte grâce notamment à l'engagement de son personnel, la maîtrise de ses métiers et ses choix en matière d'investissement et d'exploitation.

L'appréciation de la qualité du produit électricité sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2009, 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.

## 4.2 - L'année 2009 en matière de qualité

### Les événements majeurs

L'année 2009 a été particulièrement marquée par deux phénomènes climatiques de grande envergure qui ont endommagé les réseaux et provoqué des coupures d'électricité auprès de centaines de milliers de clients : 1,7 millions de foyers ont été affectés par des coupures à la suite de la tempête Klaus de janvier 2009 qui a touché l'ensemble des départements du Sud Ouest, 900 000 foyers ont été privés d'électricité du fait du passage de la tempête Quinten qui a traversé la France en février 2009.

ERDF a mobilisé, en soutien des équipes déjà en place sur les départements touchés, des renforts internes et externes de l'ensemble du pays, notamment dans le cadre de la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE) qui permet une mobilisation immédiate d'équipes préconstituées.

### Les principales actions au service de la qualité

Le Contrat de Service Public entre EDF et l'Etat du 24 octobre 2005 comporte des engagements qui concernent directement ERDF, notamment sur les points suivants :

- identification des points sensibles du réseau HTA et BT au regard de quatre classes de risques climatiques : tempête, inondation, neige collante et canicule ;
- élaboration d'un programme de traitement adapté (dépose, enfouissement, substitution d'ouvrages et élagage) ;
- enfouissement chaque année de 90% des nouvelles lignes HTA.

Sur ce dernier point, la mise en œuvre du nouveau tarif d'acheminement (TURPE 3) va notamment permettre à ERDF d'accélérer son programme d'enfouissement des lignes HTA sur la période 2009-2012, facteur clé pour le redressement de la qualité d'alimentation.

En complément de ces investissements, ERDF a renforcé la mobilisation des moyens mis en œuvre pour assurer la réalimentation en électricité lors des événements climatiques exceptionnels. Cette mobilisation a permis de rétablir la situation lors de la tempête de 2009 sensiblement plus rapidement qu'en 1999 : 99% des clients ont été réalimentés en l'espace de 8 jours (cette proportion était de 87% à la suite de la tempête de décembre 1999).

Enfin, ERDF accentue ses opérations d'entretien et de maintenance, notamment l'élagage à proximité des lignes aériennes HTA et BT.



## 4.3 - Critères de qualité de l'électricité

### La continuité de la fourniture

- Durée moyenne annuelle de coupure perçue par un client alimenté en basse tension

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

Temps de coupure toutes causes confondues en min.	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)	
	2008	2009
Critère B concession	28	88
- Dont amont (origine RTE)	2	33
- Dont part Incident (hors RTE)	20	50
- Dont part Travaux	7	5

- Durée moyenne annuelle de coupure perçue par un client alimenté en basse tension, hors incidents exceptionnels

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

Temps de coupure hors événements exceptionnels en min.	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)	
	2008	2009
Critère B HIX Concession	28	88

## L'origine des perturbations dans la continuité de la fourniture d'électricité et le nombre de clients affectés

- Les perturbations liées à des incidents affectant le réseau

<b>Coupures sur incidents</b>	Concession	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre d'incidents HTA pour 100 kms de réseau	6	11
Dont réseau aérien	0	1
Dont réseau souterrain	5	7
Nombre d'incidents BT pour 100 kms de réseau	10	5
Dont réseau aérien	1	2
Dont réseau souterrain	5	0
Nombre de coupures sur incident réseau	47	54
Longues (> ou = à 3min.)	47	54
Brèves (de 1s à 3 min.)	13	35

- Les perturbations liées aux travaux sur le réseau

<b>Coupures pour travaux</b>	Concession	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre de coupures pour travaux	69	9
Nombre sur réseau BT	69	9
Nombre sur réseau HTA	0	0
Temps moyen	7	5

- Fréquence des coupures

<b>Fréquence des coupures</b>	Concession	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Fréquence des coupures longues (> ou = à 3min.), toutes causes confondues	0,6	2,4
Fréquence des coupures brèves (de 1s à 3 min.), toutes causes confondues	0,3	0,6

## • Nombre de clients affectés

Nombre de clients BT de la concession :	Concession	
	2008	2009
Affectés par plus de 6 coupures longues (> ou = à 3min.), toutes causes confondues	0	313
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	226
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1s à 3 min.), toutes causes confondues	0	0
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	552	2 398
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	65	1 424
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	111	14

## Les clients mal alimentés

La tenue globale de la tension est évaluée par un modèle de calcul identifiant les clients susceptibles de connaître en particulier en période de forte charge, des tensions non conformes à la réglementation.

Un client est considéré comme « **mal alimenté** » lorsque la tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale, cette dernière étant fixée en basse tension à 230 volts pour les branchements monophasés et 400 volts pour les branchements triphasés.

Cette plage de variation est de +10% ou -10% par rapport à la tension nominale (décret du 28 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 volts et 253 volts en basse tension pour les branchements monophasés.

Clients basse tension mal alimentés	Concession		
	2008	2009	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	240	251	4,6%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (%)	0,8%	0,7%	-10,8%

## 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 % de départs BT de la concession en contrainte de tension.

Il est également précisé le % 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	Concession	
	2008	2009
Taux de départs BT en contrainte de tension > 10%	1,0%	1,0%
Taux de départs HTA en contrainte de tension > 5%	0,0%	0,0%



## 5/ RAPPORT FINANCIER

### 5.1 - Éléments financiers d'exploitation

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, cette partie du compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire est consacrée à la présentation d'éléments financiers d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention de données comptables et financières significatives.

Comme les années précédentes, nous vous communiquons des éléments financiers d'exploitation correspondant à l'utilisation du réseau public d'électricité.

ERDF tient une comptabilité nationale qui nécessite, pour pouvoir produire ces éléments financiers, de reconstituer les produits et les charges à la maille d'une concession<sup>2</sup> à l'aide :

#### **Des données comptables enregistrées à une maille locale correspondant à l'organisation territoriale d'ERDF**

La maille locale pertinente a longtemps été uniquement le Centre EDF Gaz de France Distribution exerçant l'intégralité des activités du distributeur dans les limites de son territoire.

Depuis 2005, la maille utilisée pour établir les éléments financiers d'exploitation de l'activité d'acheminement est un territoire qui correspond à un regroupement de dix à quinze ex-Centres ayant mis en commun des ressources et des compétences au sein d'une Direction Opérationnelle Régionale<sup>3</sup>.

#### **Des données comptables enregistrées à la maille nationale**

<sup>2</sup> Le Conseil National de la Comptabilité a indiqué que, du fait de l'existence de tarifs fixés au plan national, le concessionnaire est dispensé de l'obligation d'établir un compte de résultat par concession (avis de conformité du 19/12/1984).

<sup>3</sup> Dénomination des ex-groupements de centres depuis la création d'ERDF le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Soit, en métropole, huit Directions Opérationnelles Régionales qui délimitent la maille régionale d'ERDF.



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

### **Des données extracomptables directement enregistrées à la maille de la concession ou de la commune**

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

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

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

Pour traduire le principe de péréquation, le résultat de chaque concession est déterminé par l'intermédiaire d'une « contribution d'équilibre » ou « contribution à l'équilibre », respectivement en produit ou en charge, qui permet de répartir le résultat d'ERDF au prorata du chiffre d'affaires de chaque concession.

Le nouveau tarif d'acheminement TURPE3, mis en œuvre le 1<sup>er</sup> août 2009 conformément à la décision ministérielle du 5 juin 2009, conduit à un revenu tarifaire d'ERDF défini sur la base de ses coûts propres, alors que le tarif précédent couvrait indistinctement les coûts d'ERDF et les coûts de la distribution d'électricité dans les zones non interconnectées au réseau national (ZNI)<sup>4</sup>. Ainsi, à partir de 2009, il n'est plus nécessaire comme auparavant de tenir compte des données relatives à ces zones pour traduire le principe de péréquation tarifaire entre les différentes concessions d'ERDF.

Au total, en s'appuyant sur l'ensemble de ces données, il est possible de fournir une vision des éléments financiers pour l'activité d'acheminement d'une concession.

Ces éléments financiers, qui résultent en partie d'un mécanisme de répartition, ne peuvent pas être considérés comme des données comptables auditées. Néanmoins, ils s'appuient sur les données comptables d'ERDF qui sont auditées et publiques.

**Ces éléments financiers n'ont de sens que pour des concessions qui atteignent une dimension significative.**

### **Le tableau ci-après rassemble ces éléments et fournit la totalité des produits et des charges d'acheminement de la concession.**

La présentation de ces éléments se rapproche de celle des comptes publiés d'ERDF.

Par ailleurs, les données restituées ci-après sur le compte d'exploitation sont cette année précisées afin d'apporter davantage de visibilité sur les éléments suivants : l'achat d'énergie servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution, les recettes de raccordement proprement dites et les reprises de provision.

### **Éléments financiers - Acheminement d'énergie :**

---

<sup>4</sup> Activité regroupée au sein de l'entité « Systèmes Énergétiques Insulaires » d'EDF



<b>Produits en k€</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Production de biens	1	0
Production de Services	11 733	14 358
<b>Recettes d'acheminement</b>	<b>10 953</b>	<b>13 479</b>
dont clients HTA exerçant leur éligibilité,	1 349	980
dont clients BT exerçant leur éligibilité,	353	614
dont clients au tarif Vert	977	1 648
dont clients au tarif Jaune	1 387	1 652
dont clients au tarif Bleu	7 153	8 756
dont autres	-267	-171
<b>Recettes de raccordements et prestations</b>	<b>345</b>	<b>389</b>
dont Raccordements	-	151
dont Prestations	-	237
Autres recettes	435	490
<b>Chiffre d'affaires net</b>	<b>11 734</b>	<b>14 358</b>
Autres produits	1 569	1 504
Production stockée et immobilisée	-	737
Reprises sur amortissements et provisions	-	703
Autres produits divers	-	64
<b>Contribution d'équilibre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total des produits</b>	<b>13 303</b>	<b>15 862</b>

<b>Charges en k€</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	5 982	6 939
Accès réseau amont	2 367	2 838
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	-	1 434
Redevance de concession	16	94
Autres consommations externes	3 598	2 573
Impôts Taxes et versements assimilés	742	797
Contribution au Facé	463	480
Autres impôts et taxes	279	317
Charges de personnel	1 680	2 019
Dotations d'exploitation	2 554	2 537
Dotation aux amortissements DP	1 092	1 120
Dotation aux provisions DP	815	685
Autres dotations d'exploitation	647	732
Autres charges	267	410
<b>Contribution à l'équilibre</b>	<b>1 782</b>	<b>3 356</b>
<b>Total des charges</b>	<b>13 007</b>	<b>16 059</b>

<b>Résultat en k€</b>	Éléments financiers acheminement d'énergie	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Total des produits – Total des charges</b>	<b>296</b>	<b>-197</b>

La différence entre les produits et les charges indique le niveau de participation de la concession au résultat national de l'activité d'acheminement, après la prise en compte de la contribution d'équilibre ou de la contribution à l'équilibre.



## Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

**Production de biens** : Vente de produits résiduels

**Production de services** : Ce montant est constitué principalement des recettes suivantes :

- **Recettes d'acheminement** : Il s'agit :
  - **des recettes d'acheminement proprement dites** : Clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
  - **d'autres recettes** telles que la variation de la valorisation de l'acheminement en compteur, livré mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables.
- **Recettes de raccordements et prestations** : Ce sont les recettes des raccordements de clients facturés au forfait et hors forfait ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA).
- **Autres recettes** : Travaux et prestations de services pour les tiers (y compris Groupe EDF et GrDF) ,

**Chiffre d'affaires net** : Il représente la somme des recettes du distributeur (postes production de biens et production de services),

**Autres produits** : Ils comportent principalement la production immobilisée et les reprises sur provisions.

**Contribution d'équilibre** : Montant qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges pour un niveau de tarif équilibrant l'ensemble des charges des concessions. Il y a contribution d'équilibre quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation défavorable.

## Charges

Elles comprennent les principaux éléments suivants :

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

- **Accès réseau amont** : Ce montant correspond aux charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.
- **Achat d'énergie** : Achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.
- **Redevance de concession** : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2008.

**Impôts taxes et versements assimilés** : On ne retrouve pas dans ce poste les taxes pour lesquelles ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA ; Taxes Locales d'Electricité). On y retrouve en revanche :

- **Contribution au FACE** : c'est la quote-part calculée pour la concession de la contribution d'ERDF au Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification.
- **Autres impôts et taxes** : Taxes foncières et professionnelles, hors impôt sur les bénéfices





**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.

On distingue des autres dotations, les dotations aux amortissements et les dotations aux provisions pour les biens de Distribution Publique :

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

Ces dotations sont comptabilisées conformément aux dispositions contractuelles du cahier des charges de concession, elles portent sur :

- l'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concédant,
- La provision pour renouvellement,
- L'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concessionnaire.

**Autres charges** : Autres charges d'exploitation courantes, de type valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut et d'éventuelles amendes et pénalités.

**Contribution à l'équilibre** : Montant qu'il serait nécessaire d'affecter à la concession pour équilibrer ses produits et ses charges pour un niveau de tarif couvrant l'ensemble des charges des concessions. Il y a contribution à l'équilibre quand les caractéristiques propres de la concession ou ses conditions d'exploitation sont dans une situation favorable.



## Calcul des éléments financiers

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

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

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

### • Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

### • Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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



## 5.2 - Immobilisations concédées

La valeur des actifs de la concession s'exprime par la valeur brute et la valeur nette comptable des ouvrages de distribution publique concédés, par le montant des provisions constituées pour leur renouvellement et la valeur de remplacement.

Au 31 décembre 2009, ces données sont les suivantes :

Total des ouvrages concédés (en k€)	2008	2009
Valeur brute comptable	41 721	43 591
Valeur nette comptable	23 677	24 456
Amortissements	18 044	19 135
Provisions constituées	12 689	13 133
Valeur de remplacement	63 762	65 187

Les valeurs ci-dessus prennent en compte :

- Les ouvrages localisés, rattachés à leur commune de localisation, pour la valeur inscrite dans la comptabilité. Ce sont les réseaux HTA et BT et les postes de distribution publique.
- Les branchements, comptages et colonnes montantes n'étant pas individualisés dans nos comptes, ils sont gérés en masse financière. Ceux-ci sont répartis au niveau des concessions au prorata du nombre de clients ou du nombre d'immeubles en accord avec les commissaires aux comptes.
- Les transformateurs HTA/BT, qui sont enregistrés en masse financière dans la comptabilité, à un périmètre correspondant au territoire des anciens centres EDF Gaz de France Distribution, désormais dénommés « Direction Territoriale » depuis la création d'ERDF le 1er janvier 2008. La part affectée à la concession est calculée au prorata du nombre de clients.

La provision mentionnée ne comprend pas la provision pour renouvellement constatée depuis 2005 sur les biens du régime d'électrification rurale (ER) renouvelables avant le terme des concessions, celle-ci étant gérée au niveau national. Son assiette de calcul est égale à 20 % de l'écart entre la valeur de remplacement et la valeur d'origine des biens concernés. Ce pourcentage de 20 % correspond au taux moyen de financement de ces ouvrages historiquement observé jusqu'à présent.

Le compte-rendu annuel d'activité présente cette année le montant des droits du concédant au titre des biens en concession.

Les éléments constitutifs de ce montant sont présentés dans le tableau ci-dessous. Ils comprennent d'une part la valeur nette comptable des biens mis en concession déduction faite des financements du concessionnaire non amortis, comptabilisés en valeur historique, et d'autre part le cumul des amortissements constitués sur la partie des biens financés par le concédant.



<b>Droits du concédant (en k€)</b>	<b>2009</b>
Valeur nette comptable des biens concédés	24 456
Financement concessionnaire non amorti et non réévalué	14 073
Amortissement du financement du concédant	6 942
<b>Montant des droits du concédant</b>	<b>17 324</b>

Le financement non amorti du concessionnaire est présenté en valeur historique. Conformément aux dispositions du contrat de concession, ce financement fait l'objet d'une réévaluation en fin de concession.



## 5.3 - Les ouvrages mis en service

### Les mises en service sur le réseau concédé

En 2009, les travaux d'investissement financés par ERDF (hors investissements sur les biens propres ERDF) qui ont donné lieu à une mise en service dans l'année se répartissent de la façon suivante :

<b>Investissements mis en service (financement ERDF) dans la concession</b>	<b>2009</b>
Extensions de réseau	
en BT	170 613
en HTA	311 212
Renforcement de réseau	
en BT	64 351
en HTA	8 669
Renouvellement de réseau	
en BT	57 633
en HTA	52 119



## 5.4 - Flux financiers relatifs à la concession

Les flux financiers relatifs à la concession relèvent de l'article 4 et de l'article 8 du contrat de concession.

Ils comprennent principalement les flux suivants :

- redevance de concession,
- contribution annuelle aux financements de travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages de la concession.

Flux financiers de la concession	Montants versés en €	
	2008	2009
Redevance de concession	16 318	94 461
Participation Article 8-1 " travaux environnement "	60 518	85 658

### Redevance de concession

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 entraînés, pour l'autorité concédante, par l'exercice du pouvoir concédant.**

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

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

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

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



**Montants des termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2009**

Termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2009	Montants en €	
	2008	2009
R1	11 348	15 723
R2	4 970	78 738

Les paramètres qui interviennent dans leur calcul et qui ont évolué sont les suivants :

Paramètres pour R1	2008	2009	Variation
Population départementale	1 114 529	1 168 661	4,9%
Population municipale urbaine	69 011	82 336	19,3%
Population municipale rurale	0	0	0,0%
Population municipale totale	69 011	82 336	19,3%
Longueur totale BT urbaine (m)	338 126	423 331	25,2%
Longueur totale HTA urbaine (m)	244 785	291 992	19,3%
Longueur totale BT + HTA urbaine (m)	582 911	715 323	22,7%
Longueur totale BT rurale (m)	0	0	0,0%
Longueur totale HTA rurale (m)	0	0	0,0%
Longueur totale BT + HTA rurale (m)	0	0	0,0%
Indice ING0	579,5	579,5	0,0%
Indice ING	781,4	786,7	0,7%

Paramètres pour R2	Valeurs en €		Variation
	2008	2009	
A (travaux d'investissement aidés)	0		-
B (travaux d'investissement non aidés)	16 288	138 153	748,2%
E (travaux d'investissement sur l'E.P.)	16 642	93 368	461,0%
T (montant des taxes perçues par les communes rurales de la concession)	0		-



## Autres contributions financières

A côté des flux financiers propres à la concession, le concessionnaire apporte plusieurs contributions financières à la vie du territoire de la concession.

Elles englobent les différentes formes de fiscalité auxquelles il est soumis, mais peuvent également consister en des participations financières à dimension sociale, environnementale ou culturelle.

Autres contributions sur le territoire de la concession	Valeurs en €		Variation
	2008	2009	
Taxe professionnelle	294 296	329 769	12,1%
Impôt foncier (bâti et non bâti)	13 332	12 207	-8,4%
Redevance communale d'occupation du domaine public	23 744	27 378	15,3%
Redevance d'énergie réservée	0	0	-

Par ailleurs, les flux relatifs au reversement des taxes collectées par le concessionnaire sont précisés ci-après :

Reversement des taxes collectées	Valeurs en €		Variation
	2008	2009	
Taxe municipale	1 061 071	1 135 518	7,0%
Taxe départementale	548 800	587 576	7,1%





## 6/ INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE





Le concessionnaire est représenté par  
**EDF**

- **22-30 avenue de Wagram**
- **75382 PARIS Cédex 08**
- **Tél. : 01 44 69 65 70**
- **[www.edf.com](http://www.edf.com)**



et localement par  
ERDF  
**TERRITOIRE ESSONNE**  
**10 ZAI Les Malines**  
**LISSES**  
**91016 EVRY CEDEX**

**6.1 - Vos interlocuteurs chez ERDF**




<b>Bernard MOURET</b> <i>Directeur Territorial Essonne</i>		☎ 01.64.97.40 00
<b>Francine KOZIATEK</b> Adjoint au Directeur Déléguée Territoriale		☎ 01.64.97 47 10
<b>Richard BRIOIS</b> Chargé de relations Collectivités locales		☎ 01.64.97.47.11
<b>Nathalie BOUET</b> <i>Accueil Territoire</i>		☎ 01.64.97.47.17



## Economie Concessionnaire

<b>Michèle DEMEOCO</b> Redevance RODP		☎ 01.64.97.47.14
<b>Christine MONGEREAU</b> Redevances R1 et R2		☎ 01.64.97.47.13

## Vos Interlocuteurs Privilégiés

<b>Lucie ANDRE</b>		☎ 01.64.97.47.25 06 98 64 65 72
<b>Denis CELADON</b>		☎ 01.64.97.47.07 06.71.60.50.90
<b>Loïc GUITTON</b>		☎ 01.64.97.47.06 06.27.20.42.48
<b>Philippe ROQUELLE</b>		☎ 01.64.97.47.27 06.86 72 87 09



## 6.2 - Vos interlocuteurs chez EDF

<p><b>Franck CHAUVEAU</b> Directeur Développement Territorial Essonne</p>		<p>☎ 01.64.97.46.10 06.66.60.24.29</p>
<p><b>Jean Luc ASCHARD</b> Directeur Régional DCECL</p>	<p>☎ 01.45.19.82.00</p>	

### La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

Les missions de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés sont assurés par 2 Directions Régionales en Ile de France : la DCPD et la DCECL :

**La Direction Commerciale Particuliers et Professionnels (DCPD)** assure la relation contractuelle avec les clients particuliers et les clients professionnels (artisans et commerçants, facturés au Tarif Bleu).

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

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau de centres d'appels et de boutiques, répartis sur tout le territoire de la région Ile de France, pour accueillir les clients particuliers et professionnels ;
- une agence en ligne sur Internet ([www.edf.fr](http://www.edf.fr)) ;
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation ;
- huit Pôles Solidarité départementaux pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

### 5 numéros de téléphone spécifiques en Ile de France

	Pour qui	Pour quoi
<b>0 810 010 333</b> Prix d'un appel local	<b>Les clients particuliers</b>	<b>Déménagement, contrat, facture</b>
<b>0 800 650 309</b> Prix d'un appel local	<b>Les clients démunis</b>	<b>Information, orientation</b>
<b>0 810 333 776</b> Prix d'un appel local	<b>Les clients professionnels</b>	<b>Déménagement, contrat, facture</b>
<b>39 29</b> Prix d'un appel local	<b>Les clients particuliers et professionnels</b>	<b>Projets et travaux dans l'habitat</b>
<b>0 810 810 110</b> Prix d'un appel local	<b>Les élus, travailleurs sociaux et associations</b>	<b>Alerte, gestion, suivi des clients démunis</b>



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

Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux répartis dans 8 Centres Relation Clients pour les clients entreprises et sur des chargés de services dédiés aux clients collectivités locales et répartis sur le territoire de la région. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, mail, courrier, internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliation) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

**5 numéros de téléphone spécifiques en Ile de France pour la vie du contrat, la facturation, le recouvrement et l'interface avec ERDF pour les demandes techniques**

**Pour qui**

**01 71 25 90 20**

Prix d'un appel local

**Les clients  
Professionnels MSB  
et bailleurs sociaux**

**01 71 25 91 45**

Prix d'un appel local

**Les clients  
Collectivités locales**

**0 820 821 333**

numéro national

**Les clients  
entreprises**

**0 820 144 002**

**Les clients grandes  
entreprises**

**0 820 142 000**

Prix d'un appel local

**Les clients grands  
comptes**

Adresse postale d'EDF DCECL

EDF

Mr Jean-Luc ASCHARD

Directeur de la Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales Ile de France.

7 allée de l'Arche

TSA 41001 Tour Cèdre

92099 Paris La Défense.



COMpte Rendu d'Activité 2009

# ACTUALITÉS





## 1/ LE RETOUR D'EXPÉRIENCE DE LA CRISE CLIMATIQUE

ERDF a fait face à des événements climatiques d'une ampleur exceptionnelle et en a tiré des enseignements, en concertation avec les services de l'État et les collectivités.

L'hiver 2008-2009 a été marqué par d'abondantes chutes de neige collante et deux tempêtes successives de forte intensité qui ont causé des dégâts très importants aux réseaux électriques.

Par la mobilisation de ses équipes et grâce à l'organisation mise en place, ERDF a rétabli le courant deux fois plus vite qu'en 1999, respectant ainsi son engagement de réalimenter en moins de 5 jours plus de 90 % des clients affectés par des interruptions de fourniture.

La tempête Klaus qui a soufflé dans le Sud Ouest et le Languedoc Roussillon le samedi 24 janvier 2009 a atteint une dimension exceptionnelle, jamais rencontrée depuis 1999. Dans l'après-midi du samedi, plus de 1,7 millions de clients étaient privés d'électricité. Les équipes d'ERDF, d'entreprises spécialisées et de distributeurs européens se sont rapidement mobilisées. Toutes les régions sont venues soutenir les équipes locales d'ERDF dans les zones touchées. Au total, plus de 6 700 personnes sont intervenues.

Les efforts de tous ont permis à plus de 90% des clients de retrouver une alimentation électrique dans les cinq jours. La situation est redevenue normale pour les clients le jeudi 5 février.

Le matin du mardi 10 février 2009, la tempête Quentin a privé d'électricité plus de 900 000 clients. La mobilisation a été remarquable avec près de 4 300 agents d'ERDF et d'entreprises spécialisées. Ainsi plus de 90 % des clients ont pu retrouver une alimentation électrique dans les 24 heures.



## 1/ LE RETOUR D'EXPERIENCE DE LA CRISE CLIMATIQUE

ERDF a tiré les enseignements de la gestion de cette crise climatique, notamment à travers un retour d'expérience lancé par l'Etat auquel l'entreprise a contribué. Des aménagements ont été apportés au dispositif de gestion de crise qui ont montré leur efficacité lors de la tempête Xynthia en février 2010.

### • Un plan de continuité d'alimentation

Sur demande de la Présidence de la République, le Secrétariat Général à la Défense Nationale a rédigé un plan national de continuité électrique. Il a été diffusé en septembre 2009 et vise à préparer et coordonner l'action de l'Etat et des opérateurs du secteur électrique dans le traitement d'une crise grave d'approvisionnement électrique, sur tout ou partie du territoire national.

Le plan ne remplace pas les dispositifs existants des opérateurs ou autorités publiques mais fixe une stratégie générale de réponse à la crise en les coordonnant et les complétant par des mesures d'organisation et des procédures ad hoc. Il synthétise l'organisation de crise et la nature des relations entre pouvoirs publics et opérateurs.

### • Associer davantage les collectivités

Le plan national de continuité électrique rappelle que les maires sont responsables de l'application des plans communaux de sauvegarde et de la gestion de la crise sur leur commune. Ils mettent en place pratiquement les « lieux de vie » et sont les correspondants des opérateurs et des services de l'Etat. Ils mettent en œuvre, avec les services communaux, les premières mesures de réponse locale à la crise et prennent toute disposition nécessaire pour la continuité des activités en attendant le retour à la normale.

Des initiatives locales ont montré leur efficacité en cas d'événement exceptionnel. A la suite d'une précédente tempête, la préfecture de Gironde, l'Association des Maires, le Syndicat Départemental d'Energie Electrique de la Gironde et ERDF ont décidé de former, dans chaque commune du département, un correspondant chargé de fournir des informations utiles permettant d'avoir un diagnostic fiable de la situation en cas de fortes intempéries et de faciliter ainsi les interventions d'ERDF.







## 2/ L'ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS D'ERDF

Une forte progression en 2009 des dépenses d'investissement consacrées aux renforcements des réseaux, à l'environnement et aux actions d'amélioration de la qualité de la desserte dans un contexte de hausse globale des investissements d'ERDF (+ 14 % par rapport à 2008).

En 2009, les investissements d'ERDF se sont élevés à 2 313 M€, en progression d'environ 14 % par rapport à l'année 2008. Sur 3 ans, entre 2007 et 2009, ERDF a accru ses investissements de plus de 540 M€, soit une augmentation de 30 % par rapport à 2007.

Ils se répartissent par grands postes de la façon suivante :

Répartition des investissements (M€)	2008	2009	Variation 2009 / 2008 (M€)
Qualité de la desserte	472	607	+135
Renforcement des réseaux, sécurité et environnement	355	424	+69
Raccordement des utilisateurs	1012	1004	-8
Autres (dont SI, immobilier)	199	278	+79
<b>Total</b>	<b>2038</b>	<b>2313</b>	<b>+275</b>

- L'amélioration de la qualité de desserte est un axe majeur de la politique d'investissement d'ERDF (+135 M€ en 2009)

En 2009, 135 M€ d'investissements supplémentaires ont été réalisés au titre du PAC (Plan Aléas Climatiques), du remplacement d'ouvrages et de la continuité d'alimentation.



Ces investissements ont notamment contribué :

- à l'accélération du rythme d'enfouissement des réseaux HTA (4 300 km contre 3 600 km en 2009), essentiellement dans le cadre du Plan Aléas Climatiques (+ 56 M€) ;
- à l'amélioration de la fiabilité des réseaux à travers le remplacement de câbles HTA souterrains isolés au papier imprégné d'huile, la poursuite du programme de traitement des accessoires de jonction fragiles, les rénovations de postes sources et de leurs contrôles de commandes en lien avec le programme d'adaptation des mises à la terre des neutres (Malten) (+ 75 M€).
- **Les travaux de renforcement des réseaux et les investissements liés à la sécurité et à l'environnement en hausse de + de 68 M€ par rapport à 2008**

A noter : la progression des investissements concernant le programme d'élimination des transformateurs contenant du PCB en ligne avec l'objectif de traitement, d'ici fin 2010, de l'ensemble des matériels pollués à plus de 500 ppm (+ 40 M€).

- **Les investissements de développement des réseaux dits « imposés » (par l'exercice des missions d'ERDF) liés aux raccordements des utilisateurs et aux obligations de voiries sont en léger retrait à -8M€**

Dans un contexte de baisse sensible des raccordements des clients en basse tension (< 36 kVA), il convient en revanche de souligner des investissements en forte croissance pour accompagner le développement des raccordements de producteurs d'électricité.

- **Les autres investissements progressent de 79 M€.**

Outre l'augmentation des dépenses d'immobilier (15 M€), ERDF a consacré 23 M€ supplémentaires aux projets d'adaptation à l'ouverture des marchés de ses systèmes d'information. Par ailleurs, en 2009, les investissements concernant le projet de modernisation des 35 millions de compteurs ont également connu une hausse significative (+20 M€). Enfin, on peut noter la poursuite du projet de numérisation des fonds de plan 1/200e (+7 M€).

Au-delà de ses propres investissements sur les réseaux, ERDF apporte également un concours financier aux collectivités maîtres d'ouvrage de travaux sur le réseau de distribution publique d'électricité, à travers sa contribution annuelle au budget du FACE (326 M€ en 2009, soit +1 % par rapport à 2008).

D'autre part, conformément aux dispositions des cahiers des charges de concession, ERDF verse à chaque autorité concédante maître d'ouvrage de travaux sur le réseau de distribution publique d'électricité une redevance annuelle de concession comprenant une part dite « d'investissement » (désignée par le terme R2) qui couvre une partie des dépenses effectuées par celle-ci sur les réseaux électriques. En 2009, le montant de redevance « part R2 » acquittée par ERDF s'est élevé à 236 M€ (+23 % par rapport à 2008).





### 3/ LES NOUVELLES MODALITÉS DE FACTURATION DES RACCORDEMENTS

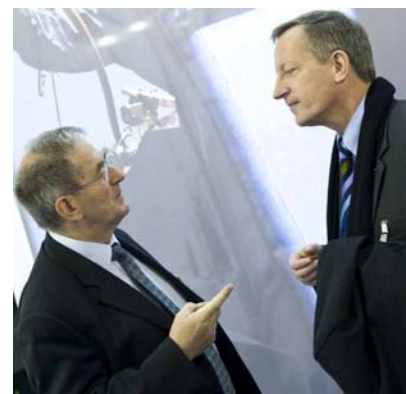
ERDF s'est fortement mobilisée pour l'application au 1<sup>er</sup> janvier 2009 des nouvelles modalités de facturation des raccordements issues des lois SRU et UH, en coordination étroite avec les collectivités locales. Ainsi, pour les raccordements relevant de sa maîtrise d'ouvrage, son barème de raccordement, approuvé par la CRE le 27 mars 2008, a été mis en œuvre dès le 1<sup>er</sup> janvier 2009. Pour les raccordements relevant de la maîtrise d'ouvrage des autorités concédantes, ERDF a proposé à celles-ci une concertation afin de faciliter les échanges d'informations.

Dans le cadre de sa mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité, ERDF a mis en place les dispositions et les moyens propres à satisfaire les demandeurs de raccordement, dans un contexte général de ralentissement sensible de l'activité de construction de logements mais de très forte croissance des demandes de raccordement des producteurs. En effet, plus de 75 000 demandes de raccordement d'installations photovoltaïques dans le résidentiel ont été enregistrées (près de 25 000 en 2008) et près de 30 000 installations ont été raccordées (plus de 6 000 en 2008).

A cet effet, ERDF a déployé en 2009 un programme ambitieux d'adaptation des organisations et des procédures, de formation des équipes et de mise en place de nouveaux systèmes d'informations.

- **Un processus de raccordement optimisé et plus performant.**

L'opération de raccordement s'articule désormais autour des trois temps forts de la relation entre ERDF et le client : l'accueil et la qualification de la demande de raccordement par les Accueils Raccordement Electricité (ARE), la proposition de raccordement qui comprend notamment un descriptif technique et un échéancier prévisionnel des travaux, la réalisation des travaux et la mise en service.





Ce dispositif a été largement communiqué vers les clients et les entreprises partenaires par la diffusion de documents d'information et par le site internet d'ERDF qui a été adapté.

L'efficacité est également recherchée par le bon jalonnement de chaque projet de raccordement et une meilleure coordination avec les prestataires de travaux, qui sont aujourd'hui effectifs grâce au développement d'un nouvel outil informatique (OSR : Outil de Suivi des Raccordements) dédié aux raccordements du marché de masse.

- **En coordination étroite avec les collectivités locales, ERDF s'est organisée pour répondre aux demandes de renseignements des certificats et des autorisations d'urbanisme.**

La mise en œuvre des lois SRU et UH, avec les textes réglementaires parus le 28 août 2007, a amené de profonds changements dans l'instruction et la facturation des raccordements en faisant apparaître un nouvel acteur : la commune ou l'Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) compétent en matière d'urbanisme, qui a désormais à prendre en charge une contribution financière au titre des travaux d'extension des raccordements constituant des équipements publics.



Pour faciliter l'instruction des dossiers de certificat d'urbanisme et d'autorisation d'urbanisme, ERDF a mis en place des équipes dédiées et a développé un système d'information spécifique qui permet d'enregistrer chaque réponse. Les équipes ont été sensibilisées sur la qualité de la réponse et sur le respect des délais.

- **Conformément à l'arrêté publié au Journal Officiel le 20 novembre 2008, ERDF a appliqué son barème de facturation dès le 1<sup>er</sup> janvier 2009 pour tout raccordement dont la demande d'autorisation d'urbanisme a été déposée à partir de cette date.**

Sur la question de la facturation des travaux d'extension lorsque ceux-ci consistent à créer des ouvrages en remplacement d'ouvrages existants, le groupe de travail, présidé par le député Jean-Claude Lenoir, Président du Conseil Supérieur de l'Énergie, et auquel participait ERDF, a établi les conclusions suivantes :

- la définition des ouvrages d'extension, selon le décret du 28 août 2007, n'a pas à être modifiée.
- les gestionnaires de réseaux de distribution sont invités à exclure du périmètre de facturation les coûts de remplacement d'ouvrages existants au même niveau de tension, pour les raccordements de consommateurs individuels en basse tension. Ces coûts devront être pris en charge par les gestionnaires de réseaux, à partir du tarif d'utilisation des réseaux.
- l'utilisation de la formule simplifiée pour le chiffrage de la contribution d'un raccordement individuel de moins de 12 kVA en monophasé (et 36 kVA en triphasé) a été étendue jusqu'à 250 m du poste de distribution publique HTA/BT existant.

ERDF a intégré ces dispositions dans une nouvelle version de son barème, validée par la CRE, qui est appliquée depuis le 7 avril 2010.



- **La concertation avec les autorités concédantes s'est concrétisée par la signature d'un accord relatif aux modalités de versement par ERDF de la Part Couverte par le Tarif (PCT) aux autorités concédantes maîtres d'ouvrage de travaux de raccordement.**

La loi du 10 février 2000 modifiée dispose notamment (article 4) qu'une partie des coûts des travaux de raccordement réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du gestionnaire de réseau est couverte par les tarifs d'utilisation des réseaux publics<sup>5</sup>. Dans ce contexte, la FNCCR et ERDF ont négocié des dispositions financières spécifiques afin que les autorités concédantes, lorsqu'elles ont la maîtrise d'ouvrage des travaux de raccordement, puissent bénéficier également de la participation du tarif au financement des raccordements, dans le respect du principe d'égalité de traitement.

A cette fin, la FNCCR et ERDF ont signé le 26 juin 2009 un protocole d'accord précisant les modalités de versement par ERDF aux autorités concédantes maîtres d'ouvrage des travaux de raccordement de la Part Couverte par le Tarif (PCT). La mise en œuvre opérationnelle de cet accord, qui ne modifie pas les règles actuelles de répartition de la maîtrise d'ouvrage, a fait l'objet d'une concertation locale entre le concédant et le concessionnaire. Il a par ailleurs été complété par la signature d'une convention avec le Fonds d'Amortissement des Charges d'Electrification (FACE) qui est chargé de gérer les dossiers transmis par les autorités concédantes et de leur verser, après contrôle, le montant de la PCT.



<sup>5</sup> Cette part a été fixée à 40% par arrêté ministériel du 17 juillet 2008



## 4/ LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU TURPE

Le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) est le barème réglementé qui fixe, en France, la rémunération des gestionnaires des réseaux publics de distribution.

Le TURPE est le tarif payé par tous les utilisateurs du réseau public de distribution.

Il permet de :

- couvrir les coûts de distribution (acheminement, gestion de la clientèle, comptage) de l'énergie qui transite par les réseaux publics de distribution d'électricité,
- et d'assurer une rémunération des investissements réalisés (base d'actifs régulés).

Le niveau du tarif garantit ainsi aux gestionnaires de réseau les moyens de développer et d'entretenir les réseaux dans des conditions satisfaisantes, dans la durée, de sécurité, de qualité et de rentabilité.. Les recettes tarifaires représentent environ 90% des recettes d'ERDF.

Le TURPE est fixé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) qui le propose pour décision au gouvernement. Après avoir été approuvé par les ministres de l'énergie et de l'économie, le nouveau tarif (TURPE 3) est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2009 pour une durée de 4 ans. Il se substitue au précédent en application depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006 (TURPE 2).

La décision ministérielle relative au TURPE 3 est le résultat d'un large processus de consultation qui a débuté en juillet 2008 (cf. encadré en bas de page suivante).

### • Un ajustement du TURPE dès le 1<sup>er</sup> août 2009 complété par une indexation annuelle

L'augmentation initiale du TURPE 3 de 2,9 % au 1<sup>er</sup> août 2009 a eu un impact limité sur la facture des clients finals bénéficiant des tarifs réglementés de vente dont l'évolution est fixée par les Pouvoirs Publics. Ainsi, pour les particuliers, le tarif Bleu a fait



est fixée par les pouvoirs publics. Ainsi pour les particuliers, le tarif bleu a fait l'objet d'une hausse modérée de 1,9 % en moyenne au 15 août 2009 qui prend en compte l'ajustement du TURPE évoqué plus haut.

Par ailleurs, il est prévu que le TURPE 3 fasse l'objet chaque année, à la date anniversaire de son entrée en vigueur, d'une actualisation selon une formule d'indexation prenant en compte le taux d'inflation majoré de 1,3 % et les écarts constatés sur les postes de charges non maîtrisables par ERDF, tels que les achats de pertes. En moyenne, sur la période tarifaire de 4 ans (2009-2012), la hausse moyenne devrait être de 8 % avec l'hypothèse d'une inflation de 2 %. En contrepartie, ERDF s'est engagé à améliorer sa performance dans l'exercice de ses missions.

### • La mise en place d'une régulation incitative

L'instauration d'indicateurs de référence permettant de suivre la performance d'ERDF est une évolution majeure du TURPE 3.

A travers ce dispositif, ERDF est incitée financièrement à atteindre un niveau requis de performance sur la part maîtrisable de ses coûts opérationnels, de qualité d'alimentation sur la base du critère B (hors travaux et événements exceptionnels), de qualité de service et de maîtrise du prix des achats de pertes, en référence au prix de marché de l'électricité. L'atteinte ou non des objectifs qui lui sont fixés conduira à des boni ou mali financiers qui seront pris en compte en fin de période tarifaire.

### • L'accentuation de l'horosaisonnalité

Le principe d'une différenciation des prix selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée apparaissait déjà dans le précédent tarif en vigueur jusqu'en août 2009. Sous l'impulsion du gouvernement, cette différenciation saisonnière ou temporelle est renforcée avec le TURPE 3, avec pour objectif d'inciter les consommateurs à réduire leur consommation aux heures de pointe. Cette mesure contribue à la maîtrise de la demande d'énergie.

### • Les autres grands principes applicables à la tarification de l'acheminement sont inchangés

Péréquation tarifaire : le tarif est identique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans la loi du 10 février 2000.

Principe du « timbre poste » : le tarif est indépendant de la distance entre le site de production (point d'injection de l'électricité sur le réseau) et le lieu de consommation.

Tarification de la puissance souscrite et de l'énergie soutirée : le tarif appliqué au soutirage (consommation) dépend du domaine de tension de raccordement, de la puissance souscrite et de la quantité d'énergie soutirée.

### Les principales étapes du processus de détermination du TURPE 3

**Juillet 2008** : consultation lancée par la CRE

**30 octobre 2008** : 1<sup>ère</sup> proposition tarifaire de la CRE au gouvernement

**26 février 2009** : 2<sup>ème</sup> proposition tarifaire de la CRE

**19 juin 2009** : publication de la décision tarifaire au journal officiel

**1<sup>er</sup> août 2009** : entrée en vigueur du TURPE 3



#### 4/ LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU TURPE





## ANNEXES



### ➤ ANNEXE 1

#### Principaux partenariats d'ERDF sur le Territoire Essonne

- Le 5<sup>ème</sup> FORUM des Collectivités Locales et des Travaux Publics
- Partenariat ERDF-UME 91
- Convention de partenariat entre ERDF et l'Inspection Académique de l'Essonne
- Le PIMMS
- Engagements Sociétaux ERDF en Essonne

### ➤ ANNEXE 2

#### Glossaire

---

## ANNEXE 1 Principaux partenariats d'ERDF sur le Territoire Essonne

### - Le 5<sup>ème</sup> FORUM des Collectivités Locales et des Travaux Publics

Ce 5<sup>ème</sup> forum a eu lieu le jeudi 24 septembre 2009 à la Salle des fêtes d'AVRAINVILLE , avec pour thème « l'eau, vivons-la ensemble » organisé par la démarche Ensemble 91.

Plus de 300 participants avec 30 exposants, des conférences autour de l'eau, le thème principal de cette rencontre était présidé par le Préfet de l'Essonne.



Cet espace professionnel a permis aux participants de rencontrer les bureaux d'études, les entreprises spécialisées dans la réhabilitation, la surveillance des réseaux et le traitement de boues.

L'occasion pour les très nombreux élus et autres représentants des collectivités d'assister à plusieurs démonstrations techniques : soudure au miroir, détection de fuites, technique de réhabilitation sans tranchée....

L'objectif de la démarche :

Créer il y a 5 ans, la démarche Ensemble 91 réunit les principaux acteurs locaux dans le domaine des travaux publics.



Plusieurs objectifs à cette démarche :

- APPORTER des services et des réponses cohérents aux collectivités locales dans le cadre d'une démarche partenariale d'intérêt général dans le domaine des travaux publics.
- FAVORISER LES ECHANGES entre les principaux acteurs économiques du département intervenant sur le domaine public et dans le cadre du développement des réseaux.
- VALORISER les compétences et expériences de chacun pour être collectivement plus efficaces.
- METTRE A DISPOSITION des élus et des représentants des collectivités locales le fruit de cette collaboration pour favoriser l'intérêt général.
- INTEGRER une dynamique qualité dans toutes les actions et les travaux menés

## - Partenariat ERDF-UME 91

Dans le cadre de ce partenariat, plusieurs rencontres ont été organisées avec les élus du département. Les « petits déjeuners de l'Union des Maires » ont été l'occasion de revenir sur les principales étapes de l'organisation de la distribution de l'électricité, des lois fondatrices à la création d'ERDF, avec en perspective les enjeux et défis à relever, l'évolution des marchés de l'énergie. Ces rencontres ont permis d'apporter des précisions sur la problématique des raccordements électriques (loi SRU-UH). Pour mémoire l'équipe territoriale est à disposition pour toutes interventions sur ces sujets.



## - Convention de partenariat entre ERDF et l'inspection académique de l'Essonne :

**« Aller à la découverte des métiers pour favoriser l'insertion des jeunes, mieux comprendre le fonctionnement d'une entreprise et ses enjeux économiques... »**

En lien avec la mission « Ecole-Entreprise », la convention cadre signée pour 3 ans à l'automne 2009 et déclinée par année scolaire illustre la volonté commune d'un rapprochement entre le monde de l'entreprise et de l'enseignement. L'esprit d'entreprendre sous toutes ses formes et la prévention des situations de discrimination, dont le handicap, seront les guides de cette action novatrice.

Quelques aspects de cette coopération pédagogique et technologique :

- Découverte des métiers d'ERDF par les équipes éducatives et les élèves des collèges,
- Organisation de périodes de formation en entreprise et de stages pour les élèves des filières professionnelles,
- Accueil en formation des élèves en situation de handicap.

L'accompagnement d'un groupe d'élèves dans son projet d'orientation permettra de valoriser et d'illustrer ce partenariat.



Stand ERDF au trophée de la découverte à Evry

## - Le PIMMS

Le PIMMS à EVRY (Point d'information Multi services) a été ouvert au public le 9 avril 2008, le partenariat ERDF a été renouvelé en 2009 :



### Objectifs :

**Recréer un lien social sur un quartier de 10 000 habitants en forte difficulté.**

Services proposés :

**Pour EDF, information, médiation financière, règlement de factures.**

Horaires d'ouverture :

**le lundi de 9h à 12h30 et de 16h à 18h**

**du mardi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h**

**le samedi de 9h à 12h30**

Coordonnées :

**407 Square Jacques Prévert**

**91000 Evry**

**☎ 01 60 91 81 81**

## - Engagements Sociétaux ERDF en Essonne

Nos partenariats s'inscrivent dans une politique sociétale identitaire adaptée au contexte du département.

### **Politique sociale et solidarité**

- ❑ **Insertion des jeunes et des personnes handicapées**
  - Convention avec l'inspection académique de l'Essonne
  - Partenariat quartiers sensibles
  - Accompagnement des projets ANRU, développement des éco quartiers
- ❑ **Aide aux personnes démunies et populations sensibles**
  - Partenariat du PIMM'S à Evry et création d'un 2<sup>ème</sup> PIMM'S sur la ville
  - Partenariat PIMM'S à l'étude sur Grigny
- ❑ **Aide à la création d'entreprise**
  - Partenariat avec Essonne Initiative et projets en cours avec la CCI
  - Participation aux forums Essonnais

### **Sécurité et Environnement**

- ❑ **Label « Agenda 21 de l'Essonne ».**

## ➤ ANNEXE 2

### Glossaire

#### **BT**

Réseau basse tension [220-240 V], les clients au tarif bleu sont desservis en basse tension

#### **CARD**

Contrat Accès Réseau Distribution

#### **CRE**

Commission de Régularisation de l'Énergie

#### **Critère B**

Temps moyen de coupure par client sur une année

#### **CTA**

Contribution Tarifaire d'Acheminement sur les factures

#### **CGV**

Conditions Générales de Vente

#### **DNN**

Distributeur Non Nationalisé

#### **DP**

Distribution Publique

#### **DR**

Demande de Renseignement (lors de travaux)

#### **DICT**

Demande d'intention de Commencement de Travaux

#### **FIRE**

Force d'Intervention Rapide Electricité

#### **ERDF**

Electricité Réseau Distribution France

#### **FNCCR**

Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies

#### **HTA**

Réseau moyenne tension [entre 15.000 et 25.000 V], les clients tari vert sont desservis directement en HTA

#### **IP**

Interlocuteur Privilégié

#### **K€**

milliers d'euros

#### **MDE**

Maîtrise de la Demande d'Énergie

#### **PCB**

PolyChloroBiphényl, appelé aussi pyralène

#### **Poste DP**

Poste de Distribution Publique[transformateur HTA/BT]

#### **R1**

Redevance de fonctionnement

#### **R2**

Redevance d'investissement

#### **TRV**

Tarif Réglementé de Vente

**ERDF** - Electricité Réseau Distribution France  
Tour Winterthur  
92085 Paris La Défense cedex  
**[www.erfdistribution.fr](http://www.erfdistribution.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](http://www.edf.fr)**

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