

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE D'ÉNERGIE DU PAS-DE-CALAIS

2012

Version du 27/06/13



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

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

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

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

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



Éditorial	02
L'année 2012 en quelques dates	04
Les perspectives pour 2013	15
Focus sur le réseau public de distribution	16
Les chiffres clés de la concession	18
A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire	21
A.1 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique	
A.2 La proximité avec les clients	
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	
A.4 Les éléments financiers de la concession	
B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire	53
B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	
B.3 La relation clientèle	
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	
C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire	77
C.1 Le réseau et la qualité de desserte	
C.2 Les clients	
C.3 Les produits et les charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	
C.4 Les données patrimoniales	
C.5 Les flux financiers de la concession	
D. Vos interlocuteurs	97
D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF	
D.2 Vos interlocuteurs chez EDF	



Le compte rendu de l'activité du concessionnaire est un document important, qui propose à l'autorité concédante les informations les plus détaillées possibles concernant l'exercice 2012.

Un volet important est consacré à la modernisation des réseaux, et à l'amélioration de la qualité de fourniture. C'est un dossier majeur, objet d'une coopération étroite entre les services de la Fédération Départementale d'Energie du Pas-de-Calais et ERDF. Le diagnostic et les programmes d'investissement qui sont élaborés en commun, ont été présentés en Conférence Départementale le 13 décembre 2011.

De même, les orientations 2013 en matière de qualité de fourniture ont fait l'objet de la Conférence Départementale du 13 décembre 2012.

Cette année 2012 a permis également à la FDE 62 et ERDF de conclure un nouvel avenant pour le financement des opérations à vocation esthétique conduites sous la maîtrise d'ouvrage de la FDE 62 : ERDF s'engage sur la période 2013 - 2015 à contribuer à hauteur de 1 700 000 € aux chantiers réalisés.

Toutes les conditions sont réunies pour permettre à ERDF d'être au rendez vous des attentes de l'autorité concédante FDE 62.

Pour EDF, 2012 a été une année intense.

- D'abord au plan national avec le projet de loi sur la tarification progressive et le débat sur la transition énergétique
- Ensuite, localement avec le lancement du projet de terminal méthanier gaz naturel à Dunkerque, la 1^{ère} pierre de la centrale à cycle combiné gaz de Bouchain, le lancement du projet de grand carénage garantissant la mise à niveau en terme de sécurité et de performance de la centrale nucléaire de Gravelines.

Dans les 3 cas, le volet emploi local a été particulièrement soigné, de façon à permettre aux entreprises régionales de répondre aux besoins des projets et à faciliter recrutement et qualification des personnes dans les territoires du Nord-Pas-de-Calais.

Pour EDF Commerce Nord Ouest, 2012 a été l'année de mise en place effective de notre nouvelle organisation tournée vers le local, et donc à même d'apporter des réponses globales dans les territoires. A ce titre, au moment où chaque collectivité travaille en profondeur sur l'urbanisme, les transports, la rénovation de l'habitat et cherche à favoriser l'emploi, nous sommes en mesure d'apporter une contribution adaptée à chaque projet de ville et de territoire.

Nos interventions visent à :

- Contribuer à accompagner, voire participer à l'élaboration de politique énergétique du territoire,
- Aménager les nouveaux quartiers et à rénover la ville,
- Développer des mobilités douces et durables,
- Innover dans la production d'énergie locale,
- Optimiser l'éclairage public,
- Réduire la consommation énergétique de patrimoine de la collectivité,
- Améliorer la performance thermique de l'habitat,
- Lutter contre la précarité énergétique.



L'année 2012 en quelques dates

S'agissant de l'accompagnement des clients particuliers, 2012 est l'année du lancement des 8 engagements clients « EDF & moi » dont l'ambition est de gagner en proximité et de répondre aux attentes des clients avec rapidité.

Concrètement ces 8 engagements portent sur :

« Vous proposer une offre adaptée à vos besoins » ; « Vous facturer au plus juste » ; « Vous proposer des modalités de paiement souples et personnalisées » ; « Vous écouter pour mieux vous conseiller » ; « Vous aider à mieux consommer » ; « Vous rembourser sans traîner » ; « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamation » ; « Vous aider dans les moments difficiles ».

S'agissant de la rénovation de l'habitat individuel, EDF a développé en 2012 sa démarche d'économie d'énergie par la mise à disposition d'un site internet « Ma maison bleu ciel ». Par ce nouveau service, chaque client peut bénéficier de conseils adaptés à sa situation, qu'il s'agisse d'économiser de l'énergie s'il est locataire, ou bien construire son projet de rénovation avec le meilleur gain de consommation possible et la faculté d'être en relation avec un professionnel formé et qualifié à la rénovation.

Enfin, avec l'automatisation du « Tarif Première Nécessité », le nombre de clients bénéficiaires de ce tarif a augmenté de 50%; de même le lancement du programme Habiter Mieux permet d'accompagner les propriétaires occupants modestes et très modestes dans la rénovation de leur logement afin de diminuer leur dépense énergétique.

D'autre part, les partenariats avec les CCAS, le secours populaire, le secours catholique, la Fondation Abbé Pierre ainsi que les autres associations impliquées dans l'accompagnement des clients en difficulté se sont renforcés.



Xavier LAFARGUE
Directeur Territorial
ERDF Pas-de-Calais



Alain LARUELLE
Directeur Régional
EDF COMMERCE Nord Ouest



L'année 2012 en quelques dates

Partenariats

Le 5 avril : Echanges renforcés entre ERDF et les DGS du Nord- Pas de Calais



Lors du Congrès Régional des DGS à Billy Berclau, l'Union Régionale Nord - Pas de Calais et ERDF ont signé un avenant à leur convention de partenariat, dans lequel ils conviennent de renforcer leurs échanges, notamment en organisant des réunions thématiques d'information à l'attention des DGS et des fonctionnaires territoriaux.

Le 13 mai : La Route du Louvre à Loos en Gohelle

Après le succès de l'édition 2011, avec plus de 13 000 sportifs de haut niveau venus du monde entier et de toutes les nationalités, ERDF a renouvelé son partenariat « Partenaire Officiel » pour La Route du Louvre, manifestation sportive la plus populaire en Nord – Pas de Calais.

Cet évènement sportif incarne tout d'abord les valeurs de partage et de solidarité d'ERDF. L'implication de tous, marathoniens, coureurs et randonneurs de tous âges, musiciens artistes et bénévoles qui animent les attractions le long du parcours, ainsi toutes les collectivités locales, met en avant les forces vives de la région Nord-Pas de Calais





L'année 2012 en quelques dates

Le challenge ERDF des Communes : ERDF a proposé aux communes, ses partenaires naturels, un challenge qui récompense avant tout l'effort de participation, puis valorise l'esprit sportif et associatif. Ainsi, 2 communes du Pas-de-Calais ont été lauréates : Loos-en-Gohelle (catégorie de 5000 à 20 000 habitants) et Lens (catégorie des plus de 20 000 habitants). Les prix ont été remis aux communes le 31 mai. ERDF leur renouvelle ses félicitations.

Le challenge des animations : En lien avec les organisateurs de la Route du Louvre, ERDF a proposé aux communes traversées par la course, un challenge basé sur l'animation, l'idée étant de valoriser l'investissement communal autour de l'animation sur le parcours. Un triplé gagnant pour le Pas-de-Calais : Félicitations aux communes de Dourges, Wingles et Hulluch.

Le 21 mai : se déroulait, à Bruay-la-Buissière, la 3ème édition du Printemps des TST HTA*.



Une journée Portes-Ouvertes entièrement organisée par les agents du Pôle Régional TST HTA (Travaux Sous Tension) sur le thème de la découverte de l'univers de leur métier. Pas moins de 240 agents de la région ont répondu présent à cette invitation ainsi qu'une délégation d'une trentaine d'élus locaux.

Le 25 septembre : journée Portes Ouvertes au Poste Source « Mont Croisette » à Loos en Gohelle



Cette journée Portes-Ouvertes fut l'occasion pour une trentaine d'élus de Pas-de-Calais de découvrir les faces cachées d'un site rarement ouvert au public, de comprendre le cheminement de l'électricité mais également pour près de 280 agents, de valoriser leur métier et de susciter d'éventuelles vocations.

Le chemin de l'énergie dans un Poste Source





Les relations entre les concédants et leur concessionnaire

FDE62 / ERDF : une relation de proximité renforcée

Des rendez-vous réguliers entre la FDE62 et ERDF ont jalonné l'année 2012.

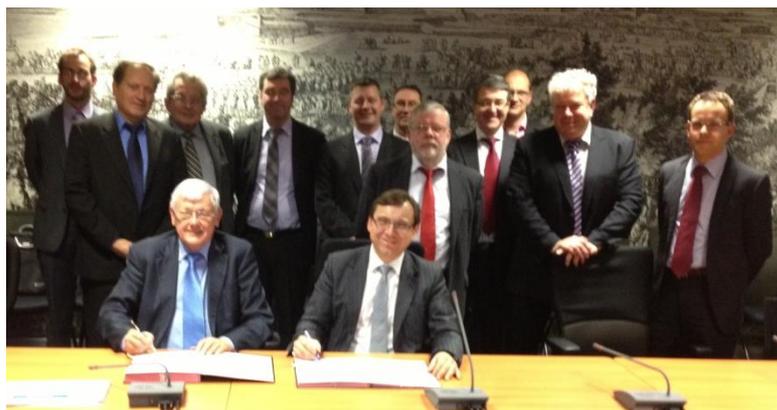
Comme chaque année, le suivi et la gestion des redevances (R1, R2, et de l'article 8 ont fait l'objet de la part des équipes respectives d'ERDF et de la FDE62 d'un important travail au quotidien.

Les sujets abordés lors de différentes réunions ont été nombreux :

- Préparation du compte rendu activité du concessionnaire (CRAC), et sa présentation devant le bureau de la FDE 62 le 11 septembre ;
- Constitution des dossiers pour le contrôle, portant sur le patrimoine et la qualité de fourniture, et réunion de partage le 5 septembre
- Prise en compte du contrôle dans le programme travaux ERDF2013 et présentation de celui-ci au bureau de la FDE62 le 24 septembre
- Elaboration au fil de l'eau du programme article 8 (travaux à finalité esthétique sous maîtrise d'ouvrage FDE, avec contribution financière d'ERDF à hauteur de 1 500 000€, contrôle des redevances,...

FDE62 / ERDF : la conférence départementale

La conférence départementale s'est tenue le 13 décembre, avec la signature d'un avenant « article 8 », complété par un volet MDE réseau.



Michel SERGENT, Président de la FDE 62
et Didier VAUCOIS, Directeur Régional ERDF Nord – Pas de Calais



La précarité énergétique et la solidarité

Le 19 avril : ERDF apporte son soutien à la Maison de la Solidarité du CIAS de la Communauté de Communes du canton de Fruges



Présente sur l'ensemble du territoire, ERDF met en œuvre une politique de responsabilité sociale visant à favoriser l'insertion sociale et à participer au développement local.

Aussi, la volonté 'ERDF de s'impliquer dans la politique de la ville trouve sa concrétisation dans le soutien de structures locales .

ERDF a remis un véhicule au profit du centre Intercommunal d'Action Sociale de Fruges

Le 22 juin : Inauguration d'un PIMMS MOBILE, une première en France

Le PIMMS de Libercourt, le 1er PIMMS de France, a été créé en février 2007. Il propose, en lien avec les services publics, des accueils précis et performants visant à assister au mieux les populations les plus fragiles dans leurs difficultés quotidiennes. Il réalise également de la médiation entre client et entreprises-partenaires facilitant ainsi leurs démarches administratives, ainsi que de la médiation sortante sur les réseaux TADAO (Keolis) et sur les quais de la gare de Libercourt

Philippe MONLOUBOU (EDF), nouveau Président de l'Union Nationale des PIMMS, a inauguré à Libercourt, le 1er PIMMS Mobile en France.

Le PIMMS Mobile, véritable plateau d'accueil mobile, dispose de tous les moyens nécessaires et réalise les mêmes services que l'antenne de Libercourt dans des quartiers situés notamment en «Politique de la Ville». Véritable innovation sur le plan national, le PIMMS Mobile s'inscrit dans la continuité de ce développement d'activité et de professionnalisation et symbolise le dynamisme du PIMMS de Libercourt.

Cette inauguration marque également une nouvelle étape dans le développement du PIMMS de Libercourt dont ERDF est l'un des principaux partenaires.





L'année 2012 en quelques dates

Le 03 août : Inauguration du Pôle Accueil à Frévent

Coupé du ruban tricolore à l'occasion de l'inauguration officielle du Pôle Accueil, nouvel équipement intercommunal, également lieu d'échanges, qui permet de faire perdurer des services publics sur le territoire. ERDF partenaire de la Communauté de Communes de Frévent dans le cadre de la convention « plus de service au Public » signé avec le préfet du Pas-de-Calais



Développement durable et Responsabilité Sociétale

Les 24, 25 et 26 janvier : 13ème Assises de l'Energie à Dunkerque



ERDF a participé aux 13èmes Assises Nationales de l'Energie les 24,25 et 26 janvier derniers à Dunkerque.

A cette occasion, ERDF est intervenue dans un atelier consacré à la définition des Zones d'Intervention Prioritaires Energie Climat (ZIPEC) et dans un forum axé sur les réseaux intelligents. Des animations ont également été proposées sur le stand, dont la présentation du compteur communicant Linky.



ERDF a profité de cette manifestation réunissant plus de 1000 participants, mobilisés sur les questions d'énergie et de climat, pour rencontrer les élus et échanger avec les collectivités locales sur ses missions et ses projets : acteurs locaux de l'énergie, élus et techniciens, personnalités d'envergure nationale et européenne interviennent chaque année lors de ce rendez-vous de l'énergie, devenu incontournable



Le 27 janvier : ERDF et « Opération gros pull »



ERDF est partenaire du Plan Climat Energie Territorial porté par la Communauté Urbaine d'Arras et pilote de l'Observatoire de l'Energie sur l'Artois.

Dans ce cadre, elle a soutenu la journée de sensibilisation au changement climatique organisée le 27 janvier. Deux actions simples ont été lancées : diminuer de 2 degrés la température du chauffage et compenser cette baisse de température en mettant un "Gros Pull".

Le 5 avril : ERDF et ADER Initiative ont renouvelé leur partenariat

ADER Initiative et ERDF ont signé une convention de partenariat pour accompagner les projets de création ou de reprise d'entreprises.

Dans ce cadre, les partenaires s'engagent à organiser annuellement une action de communication commune pour sensibiliser et informer les futurs porteurs de projet.

De plus, ERDF apportera son expertise et son réseau de partenaires pour sensibiliser les entreprises à la RSE et à l'éco-efficacité énergétique.

L'objectif est de susciter des comportements responsables via des actions de sensibilisation au développement durable.



Le 12 avril : ERDF et la CAHC, partenaires pour l'emploi des jeunes

Le Pôle Emploi et les missions locales Hénin-Carvin & Lens-Liévin ont organisé le 3ème Forum de la Gohelle. A cette occasion, la Charte « Alternance 2012 » a été signée. Dans ce cadre, les partenaires ont pu repérer plus efficacement les jeunes en recherche d'emploi ainsi que les profils éventuels pour l'alternance dans les métiers des réseaux.

Ce sourcing de qualité est important pour couvrir les besoins d'ERDF en apprentis de la rentrée 2012-2013.

Le 13 septembre : ERDF partenaire de la Ville de Liévin pour la création de 8 emplois d'insertion



Dans le cadre d'un chantier d'insertion soutenu par l'état, le PLIE et le Conseil Général du Pas-de-Calais, ERDF a signé, avec la ville de Liévin et l'association 3ID, une convention de partenariat pour la rénovation d'une vingtaine de postes de distribution publique d'électricité.

ERDF accompagne ce dispositif en proposant des chantiers spécifiques sur le thème de l'insertion. Cela s'inscrit dans le cadre des Contrats Urbains de Cohésion Sociale. L'opération consiste à restaurer 20 transformateurs électriques implantés dans les quartiers prioritaires de la ville de Liévin et contribue à la création de 8 emplois



Le 21 novembre : session d'information « Relais Services Publics ». à Fruges

Dans le cadre de l'Accord Départemental « Plus de Services au Public » signé mi-2012 avec le Préfet du Pas-de-Calais, EDF et ERDF ont organisé une première session de formation/information à destination des agents des Relais Services Publics et des points d'accueil multi-services mis en place par les Collectivités Locales.



L'idée étant de former les personnes en charge de l'accueil des administrés pour un premier niveau de renseignement précis et performant, facilitant ainsi leurs démarches administratives vis-à-vis d'EDF et d'ERDF



Le 14 décembre : EDF et ERDF ouvrent un nouveau point d'accueil multi-services avec la Communauté de Communes de Bertincourt



Le Relais Services Publics de Bertincourt a été créé en 2006 et labellisé en 2011. Il accueille des permanences de proximité d'une quinzaine d'organismes partenaires (CPAM, MSA, CAF, Centre des Finances Publics, Mission Locale, ADER Initiative).

Il héberge également les services de la Communauté de Communes : service public d'assainissement non collectif, relais assistantes maternelles, permanences d'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat, etc.

Le 14 décembre, la Communauté de Communes de BERTINCOURT, EDF et ERDF ont signé un accord de partenariat avec le RSP de Bertincourt fixant en particulier les modalités de la formation organisée en mars 2013.



Proximité avec les collectivités locales

Les réunions avec pour les communes

Comme nous en avons pris l'habitude, ERDF a organisé en 2012 des réunions d'échanges sur les sujets intéressant les communes : dix réunions intercommunales à destination des maires et trois réunions pour les directeurs généraux des services et les directeurs techniques des communes urbaines.

Véritable moment d'échange, ces réunions à la rencontre des élus dans une ambiance souvent conviviale font toujours l'objet d'une participation importante. Elles ont réuni plus de 750 élus et fonctionnaires territoriaux tout au long de l'année 2012.

Le 2 février : Une réunion de formation et d'échanges, à destination de l'ensemble des agents élus de l'ensemble des communes du Pas-de-Calais, s'est tenue à Aire sur la Lys.



L'occasion pour l'entreprise de présenter ses engagements dans les thématiques suivantes : Smart Grids & le compteur communicant, coordination de travaux avec les collectivités locales, sécurité aux abords des ouvrages électriques et politique sociétale d'ERDF.

Le 15 février : réunion avec les élus et délégués territoriaux à Noyelles Godault

Afin d'assurer une meilleure coordination des chantiers, les élus des Communautés d'Agglomération Hénin-Carvin, de Lens-Liévin et ERDF, ont organisé une réunion d'information au cours de laquelle ERDF a présenté une application internet qui permet de faire figurer le tracé des câbles à remplacer via **Google Earth**. L'idée étant de proposer aux services techniques de faire de même avec leurs programmes travaux afin d'obtenir une visualisation facile des chantiers à conduire en commun





9 réunions avec les élus des communes rurales : les 20 février à Beaulencourt – 12 mars à Tincques – 15 mars au Touquet – 21 mars à Lumbres – 23 mars à Calais – 26 mars à Ruitz – 28 mars à Desvres – 2 avril à Bonnières – 4 avril à Vitry en Artois.

Le 20 février : ERDF informe les élus de la région de Bapaume

Les élus des Communautés de Communes de Bapaume, du Sud Arrageois, de Marquion, de Bertincourt et leurs représentants ont été conviés à une réunion consacrée à la présentation du réseau électrique actuel, à ses projets de modernisation et la préparation d'un fonctionnement encore plus automatisé avec la nouvelle génération de compteurs communicants.

Le 15 mars : ERDF à la rencontre des élus au Touquet



ERDF a invité les élus et leurs représentants des Communautés de Communes de l'Hesdinois, du Val de Canche et d'Authie, du Montreuillois, de Mer et Terre d'Opale et d'Opale Sud à une réunion débat permettant d'aborder les thèmes d'actualité et les attentes des Collectivités Locales du Territoire, développement durable, emploi et dimension sociale

Les conventions

Le 2 février : ERDF a été invitée en conseil communautaire pour présenter ses missions et ses projets dans le Boulonnais. Cette intervention, qui faisait suite au vote du budget communautaire pour 2012, a permis de présenter l'action d'ERDF au service des enjeux locaux : augmentation des investissements de modernisation des réseaux, afin de rendre encore plus attractif le territoire par une très bonne qualité de fourniture, et, en effet induit, soutien à l'emploi et à l'activité économique.

Une convention de partenariat visant à mieux coordonner les actions réciproques a également été signée entre la CAB et ERDF. Parmi les axes de collaboration identifiés : anticipation sur les grands projets, réactivité sur les problèmes détectés, et information sur tout évènement pouvant concerner l'autre partie.





Le 24 février : ERDF et la communauté de communes du canton de Fauquembergues



ERDF et la Communauté de Communes du Canton de Fauquembergues ont signé une convention afin de collaborer ensemble autour des futurs projets d'urbanisme et d'anticiper les besoins de renforcement ou d'extension de réseau.

Le 15 avril : ERDF et la CASO, partenaires sur Plan Numerique Haut Débit

ERDF a réalisé, sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Saint-Omer, des travaux nécessaires à la desserte de la « Coupole ». Profitant des ouvertures dans la voirie, la CASO a intégré les infrastructures futures d'accueil de câbles de télécommunications électroniques sur le domaine public et sur le domaine privé.

Le 15 juin : Direction Territoriale Pas de Calais et les Intercommunalités du Pays de Saint Omer – un partenariat organisé et constructif

A Blendecques, une convention de partenariat a été signée entre les 5 Présidents des Intercommunalités du Pays de St Omer et ERDF.

Celle-ci vise à garantir une utilisation optimale de l'argent public pour contribuer au déploiement du Très Haut Débit. Ainsi, l'ouverture d'une tranchée, destinée à l'intégration des futures infrastructures d'accueil de câbles de télécommunication, a été réalisée



Le 15 décembre, ERDF partenaire de la Ville de Carvin

ERDF s'est engagée dans une convention de partenariat avec la ville de Carvin et l'Association Régie de Quartier Impulsion pour la rénovation de 10 transformateurs électriques situés sur le territoire communal.

En parallèle à la réalisation des travaux, une journée d'information sur la sécurité électrique sera dispensée aux jeunes.





Les événements climatiques

Les 3 et 5 janvier 2012 : des vents violents ont provoqués de nombreux incidents HTA sur le territoire.

Le 12 décembre 2012 : L'arrageois était balayé par des chutes de neige. Le département avait été placé en alerte orange dès le jeudi 6 décembre par les services de météo France.

Les services d'ERDF étaient sur le pont en ayant pré-mobilisé des équipes avec des engins et du matériel sur toutes les bases du Nord Pas de Calais. Vendredi matin, vers 5 heures, l'action conjuguée de la neige et du vent a occasionné plusieurs incidents sur les réseaux électriques, principalement sur la zone sud du département : Hesdinois, Saint Polois, Arrageois et région de Bapaume. Le nombre de foyers privés d'électricité est resté limité à environ 2000. Les équipes d'ERDF d'Arras et Hesdin ont pu intervenir très tôt, vite renforcées par les équipes de Lens, Béthune et Boulogne dont les secteurs avaient été épargnés. Cette mobilisation a permis de ramener de l'électricité pour quasiment tous les foyers avant la fin de matinée



Les perspectives pour 2013

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

L'objectif annoncé est d'aller vers un modèle énergétique qui permette de satisfaire de manière durable, équitable et sûre, pour les hommes et leur environnement, les besoins en énergie des citoyens et de l'économie française dans une société sobre en énergie et en carbone. ERDF, gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité sur 95 % du territoire métropolitain, et les fournisseurs d'électricité dont EDF, sont des acteurs majeurs dans la définition de ce nouveau modèle.

Le 1^{er} janvier, le gouvernement a décidé de limiter, conformément à la loi, la hausse de la Contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE) à 3 € / MWh, ce qui porte sa valeur à 13,5 € / MWh après l'augmentation intervenue le 1^{er} juillet 2012. Dans un communiqué, le ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie a précisé que cette hausse conduirait à « une augmentation de 2,5 % des factures, soit environ 15 € par an et par ménage en moyenne ».

Le 16 janvier, publication au JO du décret n°3013-46 relatif aux aides pour l'électrification rurale. Ce décret définit les règles de gestion et de répartition des aides versées aux collectivités dans le cadre du compte d'affectation spéciale (CAS) institué par l'article 7 de la loi du 28 décembre 2011. Certaines des dispositions du décret seront complétées et précisées par un arrêté d'application à paraître en 2013.

Le 5 février, dans sa consultation publique, la CRE a proposé un nouveau dispositif tarifaire pour la période du 1^{er} août 2009 au 31 juillet 2013, qui se substitue aux troisièmes tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE 3) annulés par le Conseil d'État le 28 novembre 2012. La CRE a précisé que l'approche retenue sera conforme aux conclusions de la décision du Conseil d'État. Par ailleurs, elle va mener des travaux complémentaires pour proposer une méthodologie pour la rémunération des opérateurs fondée sur la valeur de leurs actifs plutôt que sur celles de leurs passifs. Cette méthodologie rapprochera le cadre économique de l'activité d'ERDF de celui de ses homologues européens, favorable aux investissements et à l'efficacité opérationnelle du distributeur.

Le 12 février, publication du rapport public annuel de la Cour des comptes qui comprend un chapitre relatif à la distribution d'électricité intitulé : « Les concessions de distribution d'électricité : une organisation à simplifier, des investissements à financer ». Le rapport rappelle les vertus du modèle actuel (exploitation unifiée, optimisation des coûts, péréquation tarifaire) et reconnaît la nécessité de poursuivre la hausse des investissements, engagée par ERDF depuis 2005. Il note également le bon niveau de la qualité de l'électricité en France, « meilleure que dans des pays européens comparables ».

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



L'organisation de la distribution d'électricité

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

Au niveau national, ERDF dispose, au même titre que les entreprises locales de distribution (ELD), d'un monopole légal, dans sa zone de desserte, pour l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité et EDF assure la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente. Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ;

Au niveau local, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'autorité organisatrice de la distribution d'électricité (AODE), propriétaire des réseaux.

L'alimentation en électricité de la concession

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





Les postes-sources

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

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

Poste Source de Tilloy les Mofflaines

Le 20 avril ERDF a tenu sa conférence de presse annuelle de présentation des résultats de l'entreprise au Poste Source de Tilloy les Mofflaines.

L'occasion de présenter le cheminement de l'énergie dans ce Poste Source dont le pilotage se fait à distance depuis un poste de surveillance basé à Boulogne sur Mer.

Cette installation alimente en électricité la moitié de l'agglomération Arrageoise, soit 17 000 clients et une cinquantaine d'industriels



La production locale

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

Votre concession en quelques chiffres

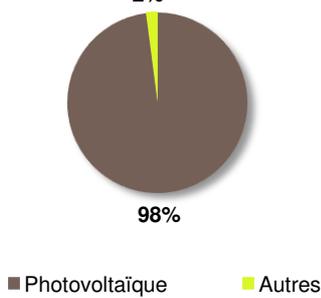
La double page infra présente en synthèse les données essentielles de votre concession.



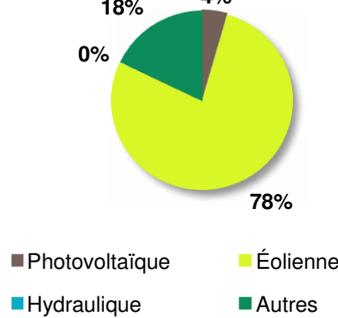
Les chiffres clés de la concession

Les clients de la concession : 4 872 clients en injection (+9,3 % vs 2011) et 734 099 clients en soutirage (+ 0,9 % vs 2011)

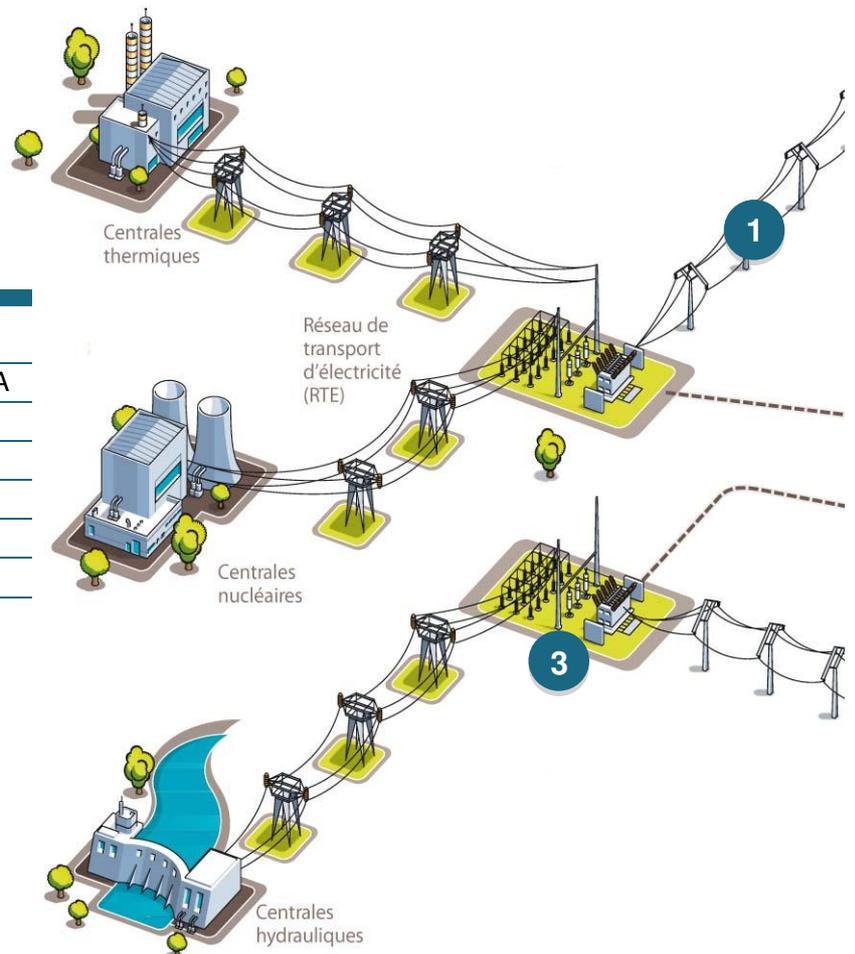
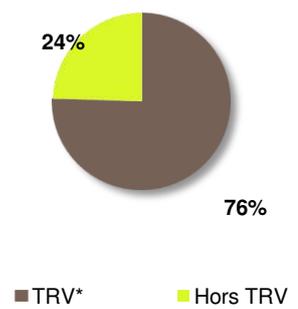
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition de l'énergie livrée



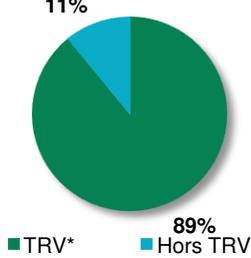
Chiffres clés

1	10.306	km de réseau moyenne tension HTA
2	4.872	installations de production
3	57	postes-source
4	12.372	postes de transformation
5	734.099	clients
6	11.659	km de réseau basse tension



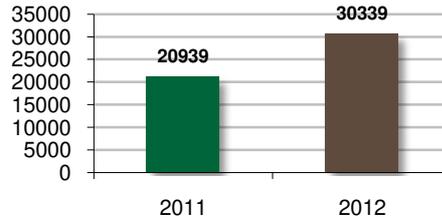
Les chiffres clés de la concession

Répartition du nombre de consommateurs



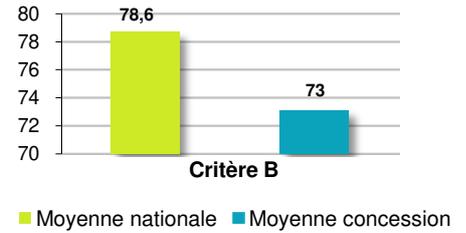
*Tarif Réglementé de Vente

Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité

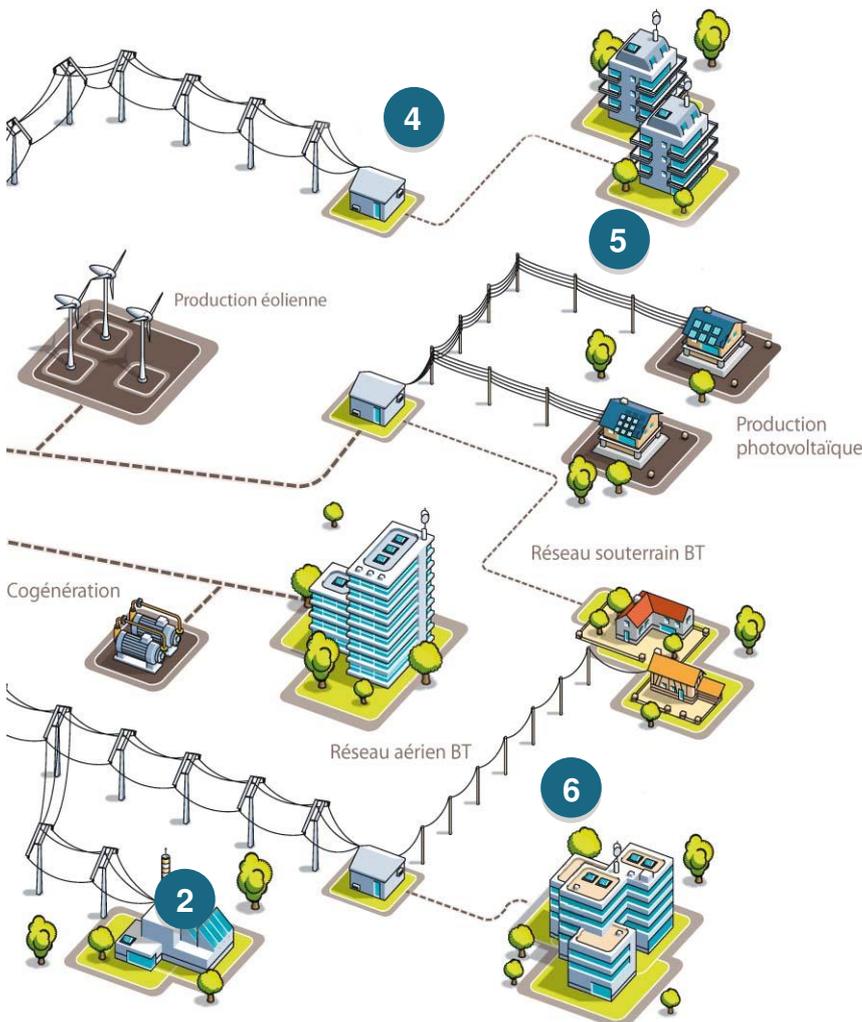
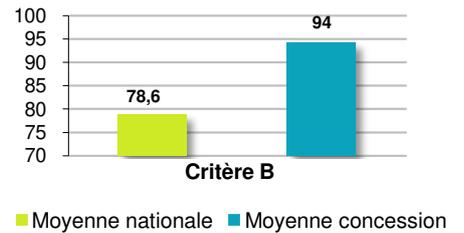


La qualité de desserte : Critère B : 73 minutes (pour mémoire 72,6 minutes en 2011)

Durée moyenne de coupure des clients BT (en min) hors événements exceptionnels

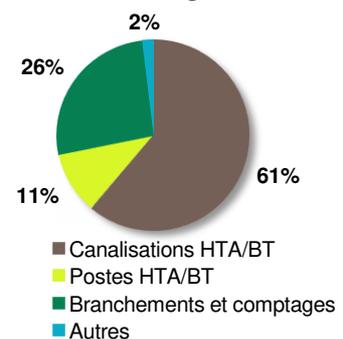


Durée moyenne de coupure des clients BT (en min) toutes causes confondues



Le patrimoine : 19 203 k€ engagés pour améliorer la qualité

Valeur comptable des ouvrages





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



A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique	22
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	22
A.1.2 Le compte rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2012	26
A.1.3 Perspectives pour l'année 2013	36
A.2 La proximité avec les clients	39
A.2.1 L'accueil des clients : renforcer et améliorer notre proximité et nos relations au quotidien	39
A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement	40
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes	42
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement.....	43
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire.....	43
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	47
A.4 Les éléments financiers de la concession	50
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession	50
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	51

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2012, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

La continuité de la fourniture

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

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen¹ ressort, au niveau national, à 75 minutes en léger recul par rapport à 2011 qui avait été une année peu perturbée au plan climatique, mais en amélioration de 33 % par rapport à la valeur moyenne nationale observée en 2010.

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

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

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

Sur le périmètre de la Concession, on a observé en 2012 plusieurs incidents ayant un impact significatif sur le critère B.

Le 3 janvier : 32 incidents HTA – 37 000 clients coupés et le 5 janvier : 77 incidents HTA – 88 000 clients coupés. Ces deux événements de janvier (tempête de vent) ont eu un impact de 15,1 mn sur le critère B.

L'autre événement exceptionnel des 5 et 6 mars (neige collante) a eu un impact de 6,3 mn sur le critère B.

Le 24 septembre : La perte des 2 lignes RTE 90 kV qui alimentent le poste source de Aire sur la lys provoque une coupure du Poste Source. 12 240 clients sont au total concernés par cette coupure comprise entre 4 mn et 1h30.

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

² Le mode de calcul du critère B HIX est précisé en partie C.1.3

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

On peut également citer les incidents suivants :

Date	Nom du poste source	Libellé court du départ	Nombre total de clients coupés	Cause
24/09/2012	GUARBEQUE	MOLINGHEM	1750	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie
01/11/2012	SAMER	WIDEHEN	4419	Coup de foudre
14/05/2012	GUARBEQUE	MOLINGHEM	3219	défaillance de matériel: autre défaillance
02/07/2012	MONTCROISSETTE	PLACE	1729	Véhicule
23/12/2012	AIRE	THEROUANNE	1740	défaillance de matériel: autre défaillance
07/01/2012	MARQUISE	HERMELINGHEN	1004	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie
23/12/2012	HESDIN	WAMBERCOURT	3882	défaillance de matériel: autre défaillance
07/12/2012	AVESNES	SOMBRIN	1631	Effort anormal par tempête de neige ou de givre
21/10/2012	MARQUISE	HERMELINGHEN	1428	défaillance de matériel: autre défaillance
13/09/2012	TRINGUE	STE SOR	5725	Installation de clients HTA
26/04/2012	CALAIS	C.SNCF	3625	défaillance de matériel: autre défaillance
25/11/2012	HESDIN	MARESQUEL	1586	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie
26/01/2012	PERNES	NEDONCHEL	870	Cause inconnue avec circonstances atmosphériques normales
25/07/2012	SAMER	CVO 13	4023	défaillance de matériel: autre défaillance
02/01/2012	GARENNES	BOSSUE	1264	défaillance de matériel: autre défaillance
24/09/2012	BARLIN	HOUDAIN	1589	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie
30/08/2012	SAMER	CVO 13	2806	défaillance de matériel: autre défaillance
07/06/2012	HESDIN	MARESQUEL	671	Cause inconnue: par orage
01/01/2012	LUMBRES	COULOMBY	683	défaillance de matériel: autre défaillance

Temps de coupure hors incidents exceptionnels (en min)

	Durée moyenne totale annuelle par client BT		
	2011	2012	Variation
Critère B HIX Concession	72,6	73	1%

Temps de coupure toutes causes confondues (en min)

	Durée moyenne totale annuelle par client BT		
	2011	2012	Variation
Critère B Concession	73	94,4	29%

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

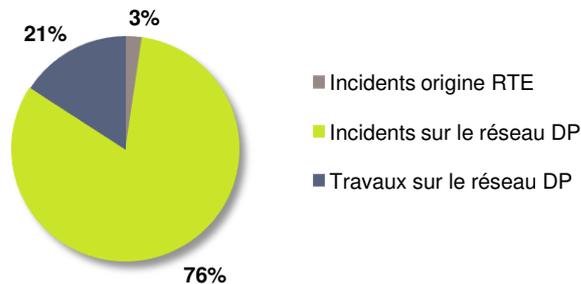
Au périmètre de la concession, les résultats sont les suivants :

Temps de coupure hors événements exceptionnels (en min.)	Durée moyenne totale annuelle par client BT, hors événements exceptionnels (critère B)			
	2010	2011	2012	Variation
Critère B concession	105,3	72,6	73	1%
<i>dont Critère B RTE</i>	0,0	1,0	2,2	120%
<i>dont Critère B incident</i>	61,7	47,7	55,8	17%
<i>dont Critère B travaux</i>	43,6	23,8	15	-27%

L'année 2012 se traduit par une stabilité du critère B.

On constate une augmentation de 8,1 mn du critère B incident compensée par une diminution sensible de 8,8 mn du critère B travaux.

Répartition de la durée des coupures par origine





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

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

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

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

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

La méthode d'évaluation de la tenue de tension mise en œuvre par ERDF, dite « méthode GDO-SIG », a donné lieu à l'organisation d'un séminaire d'information dans le cadre du processus d'évaluation par la profession. Ce séminaire s'est déroulé au printemps 2012 sous l'égide de l'État, en association avec la FNCCR et des représentants des autorités concédantes. A l'invitation de l'État, un groupe de travail entre la FNCCR et ERDF a pris le relais pour prolonger la réflexion.

Clients BT mal alimentés	2010	2011	Concession	
			2012	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	5.177	4.868	3.460	-28,9%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,72%	0,68%	0,5%	-29,7%

L'action volontariste d'ERDF pour diminuer le nombre de clients mal alimentés s'est poursuivie en 2012 conformément aux engagements pris avec le concédant FDE 62.

Le résultat atteste d'un très haut niveau de qualité (pour mémoire le décret qualité fixe le seuil de clients mal alimentés à la maille de la concession à 3%), pour autant certaines communes peuvent se retrouver avec un taux plus élevé de client mal alimentés, et font l'objet d'un programme de résorption l'année suivante.

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

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

Diagnostic qualité de fourniture

Depuis plusieurs années, ERDF présente à la FDE 62 le diagnostic en matière de qualité de fourniture ainsi que les orientations à venir en matière d'investissement sur le Pas-de-Calais. En 2012, cette coopération s'est poursuivie dans le cadre de la préparation conjointe de la Conférence Départementale qui s'est tenue en décembre 2012.

ERDF et FDE 62 ont convenu des modalités pratiques visant à constituer le dossier attendu pour la Conférence Départementale. En particulier, le volet diagnostic qualité de fourniture a été préparé par FDE 62, dans le cadre d'un processus itératif avec ERDF, et sur la base d'un contrôle réalisé par le concédant.

Les principaux éléments du diagnostic pour l'année 2011 sont les suivants :

- à fin 2011, le temps de coupure moyen par client (critère B) s'est très sensiblement amélioré à 72,6 mn; cette valeur se situe dorénavant en dessous de la moyenne nationale qui est à 72,8 mn. Il faut noter que la partie interruption de fourniture pour cause de travaux programmés a fortement diminué en 2011 pour atteindre une valeur de B travaux de 24 mn : ceci est dû principalement à l'achèvement du programme de remplacement des transformateurs avec traces de PCB dans l'isolant et l'utilisation plus systématique de groupes électrogènes. En examinant les résultats de manière plus détaillée, on constate encore de grandes disparités sur l'ensemble du département.
- la problématique des câbles papiers mise en exergue en 2011, avec des risques de défaillance pour les années futures, d'autant que 36% de ces câbles se situent dans seulement 8 communes : Liévin, Boulogne, Le Touquet, Calais, Lens, Avion, Arras et Béthune.
- la qualité de la tension continue de s'améliorer, avec seulement 0,68% de clients mal alimentés

Priorités développées pour l'année 2012

Le dossier complet exposant les questions relatives à la qualité de fourniture, et les investissements associés pour 2012, a été officiellement présenté à Monsieur le Préfet le 13 Décembre 2012. Pour autant comme expliqué ci-avant, le travail réalisé entre ERDF et la FDE 62 depuis quelques années avait permis de se mettre d'accord sur les orientations principales en matière de programmes d'investissement :

- poursuivre le plan aléas climatiques
- redresser la qualité au quotidien, en traitant les départs HTA les plus touchés par les défauts, et en portant une attention particulière aux communes en écart sensible en critère B
- poursuivre le programme de résorption des câbles papier en zone urbaine
- maintenir le taux de clients mal alimentés, au sens des chutes de tension, à un niveau très performant

Ces orientations ont été présentées au bureau de la FDE 62, ainsi que les évolutions à la hausse des montants d'investissement pour 2012.

Bilan 2012 et orientations 2013

Le processus « Conférence Départementale » initialisé en 2011 se poursuit en 2013 dans les mêmes conditions. Les orientations présentées en conférence sont les suivantes :

- programme général pour ramener le critère B à une valeur de 40 mn (à échéance 2016)
- plus de communes à plus de 12h00 de coupures sur incidents
- plus de communes subissant plus de 9h00 de coupures sur incidents deux ans de suite
- pas de départs HTA à plus de 70 coupures très brèves (CTB), suivi des départs HTA à plus de 25 CTB
- limitation du B travaux à 20 mn, limitation du B incidents à 44 mn
- pas de communes à plus de 25% de clients mal alimentés, et nombre global en dessous de 4500
- programme sur 19 ans pour renouveler les câbles HTA en papier imprégné



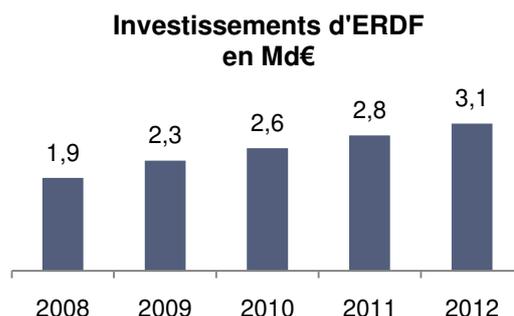
Les dépenses d'investissement d'ERDF en 2012

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

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

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

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2012, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après.



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

Investissements ERDF (en k€)		
	2011	2012
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	25.408	34.326
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	30.507	29.324
2.1 Performance du réseau	23.628	22.206
Dont renforcement	2.876	3.489
Dont climatique	5.249	5.612
Dont modernisation	12.655	9.722
Dont moyens d'exploitation	2.848	3.383
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	6.880	7.118
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	1.875	1.559
Dont sécurité et obligations réglementaires	2.388	1.931
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	2.617	3.628
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	853	637
Total (en k€)	56.768	64.287
Dont investissements postes-sources	6.921	9.093

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

	2010	2011	2012
Distribution Publique			
Investissement relatif au renouvellement des ouvrages y compris art 8			
Renforcement des réseaux	3091	2877	3225
<i>dont HTA</i>	346	543	1099
<i>dont BT</i>	2745	2334	2126
Sécurité et Environnement	5324	3287	2806
<i>dont Article 8</i>	2000	1700	1500
<i>dont sécu BT des lieux de vie</i>	27	130	7
<i>dont PCB</i>	2675	727	522
<i>dont HTA</i>	570	760	777
Qualité de la desserte	8095	11957	13172
<i>dont Plan Aléas Climatique</i>	3050	5249	5605
<i>pour HTA</i>	5831	9265	10244
<i>pour BT</i>	2263	2692	2929
Investissement relatif au développement des réseaux y compris les participations de tiers	23528	28025	37033
<i>dont raccordement des producteurs</i>	4402	5072	8860
<i>dont HTA</i>	362	942	342
<i>dont BT y compris transfo et comptages</i>	16326	19394	24273
<i>dont déplacement d'ouvrages</i>	2438	2617	3558
Investissement brut sur le réseau	40038	46 146	56236
<i>dont amélioration délibérée du réseau</i>	16510	18121	19203
Alimentation de la concession			
Postes Sources	3335	6921	3042
Sous Total financement ERDF et Tiers	43373	53067	59278
moyens exploitation et logistique	3134	3701	4143
Total financement ERDF et Tiers	46507	56768	63422
recettes et participations	8732	10719	12304
Total financement ERDF	37775	46049	51118

Comme en 2011 (+22% par rapport à 2010), on observe de nouveau une augmentation significative des investissements sur les réseaux du Pas-de-Calais : + 12% par rapport à 2011.

Pour l'essentiel, cette augmentation contribue à la modernisation du réseau, en particulier du réseau HTA de la concession, afin d'améliorer la qualité de fourniture.

Les investissements délibérés sur les réseaux HTA et BT ont été portés de 18 121 k€ à 19 203 k€ en 2012, soit +6%. Ceci traduit de nouveau un véritable effort d'investissement, ce sont donc de l'ordre de 1 000 k€ supplémentaires qui ont été investis pour la modernisation des réseaux HTA et BT.

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

Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs

Les principales opérations :

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé en HTA	Montant EN K€	Poste Source
BAJUS, BARLIN, BEUGIN, LA COMTE, FRESNICOURT-LE-DOLMEN, HERSIN-COUPIGNY, MAGNICOURT-EN-COMTE, MAISNIL-LES-RUITZ, MONCHY-BRETON, REBREUVE-RANCHICOURT, LA THIEULOYE	Raccordement d'un parc éolien de 9,2MW	21 607	1 173 K€	BARLIN
BEZINGHEM, BOURTHES, LACRES, PARENTY, TINGRY, ZOTEUX	Raccordement d'un parc éolien de 11,5MW	20 321	677 K€	SAMER
BEZINGHEM, BOURTHES, LACRES, PARENTY, TINGRY, ZOTEUX	Raccordement d'un parc éolien de 9,2MW	20 332	642 K€	SAMER
BARALLE, BUISSY, HAUCOURT, HENDECOURT-LES-CAGNICOURT, VILLERS-LES-CAGNICOURT	Raccordement d'un parc éolien de 12MW	9 745	368 K€	MARQUION
DURY, HAUCOURT, HENDECOURT-LES-CAGNICOURT	Raccordement d'un parc éolien de 2,4MW	3 575	206 K€	MARQUION
ERVILLERS	Raccordement d'un parc éolien de 6MW	1 430	136 K€	ACHIET
BAINCTHUN, ISQUES	Viabilisation de 10 parcelles avec un surplomb HTA	862	110 K€	
CALAIS	Mise en œuvre du secours du CH de Calais	1 445	101 K€	ATTAQUES (LES)
SIRACOURT	Viabilisation de 10 parcelles 18kVA	266	58 K€	
MERICOURT	Raccordement d'un tarif vert 422kVA	944	46 K€	AVION
BIMONT	Raccordement d'un 150kVA rue des chasses mares à BIMONT	17	37 K€	
LONGUENESSE	Extension de réseau en prévision de la construction de 2 campus universitaires	590	37 K€	
BOULOGNE-SUR-MER	Raccordement d'un tarif vert 2000kVA	495	30 K€	OSTROHOVE
BERCK	Création d'un collectif de 41 logements neufs	30	28 K€	
BRUAY-LA-BUISSIERE	Raccordement d'un tarif vert 400kVA	316	24 K€	GOSNAY
CALAIS	Le poste de livraison du client est raccordé en coupure d'artère entre les postes RENAULT et RENOIR sur le départ 20 kV de GARENNES.	203	24 K€	ATTAQUES (LES)
TINCQUES	Raccordement d'un tarif vert pour une puissance de 1650kw dans la ZAE de Tincques - Délices des 7 vallées	0	21 K€	ST-POL

Les travaux au service de la performance du réseau en HTA et en BT

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé en mètre	Montant	Linéaire déposé en mètre	Poste Source
AVERDOINGT, BAILLEUL-AUX-CORNAILLES, BERLENCOURT-LE-CAUROY, DENIER, LIGNEREUIL, LIGNY-SAINT-FLOCHEL, PENIN, ROELLECOURT, TINCQUES, VILLERS-SIR-SIMON	Renouvellement des tronçons (passage en souterrain) situés en ossature sur la principale et la dérivation bouclée LIGNY ST FLOCHEL sur le départ LIGNY du poste SAINT-POL, identifiés comme sensibles aux aléas climatiques, et défaillants.	14957 (HTA) 1191 (BT)	1 078 K€	204	ST-POL
AUDRUICQ, LOUCHES, ZUTKERQUE	Pose de 12,5 Km de HTAS 240 alu, dépose de 10,1 Km de HTA aérienne sur le départ LOUCHE du poste source LA MOTTELETTE situé en zone de vents forts. Reprise des émergences en mode climatique (possibilité d'isoler les antennes aériennes par un interrupteur), soit pose de 9PSSA, 1 PSSB, 2 ACMD	12913 (HTA)	748 K€	277	MOTTELETTE
RETY, RINXENT	Renouvellement de l'amont des ossatures des départs Hermel et Chadol, pour un total de 13 KM de réseau à poser, 14 KM à déposer. Le tronçon commun aux 2 départs est de 4,6 Km. Les émergences seront reprises en mode PAC (possibilité d'isoler les antennes aériennes par un interrupteur manuel ou par débrogage de prises). Le PSSB Ecarterie sera motorisé.	10396 (HTA)	561 K€	1200	MARQUISE
BLEQUIN, LEDINGHEM, LOTTINGHEN	Phase 2 de la restructuration du départ « LOTTINGHEN » du PS de LUMBRES soumis à des risques climatiques "vent", Pose de 10,5km de réseau HTA souterrain, dépose de 12,7 km de HTA aérien à risque vent	9614 (HTA) 25 (BT)	630 K€	80	LUMBRES
SAINT-FOLQUIN, SAINT-OMER-CAPELLE, VIEILLE-EGLISE	Renouvellement du tronçon d'ossature amont du départ DAULLE du PS GRAVELINES, en HTA souterrain, avec reprise des émergences en mode climatique (possibilité de séparation de l'aérien par manoeuvre d'un interrupteur ou débrogage).	8564 (HTA) 215(BT)	582 K€	2300	GRAVELINES
LES ATTAQUES, GUEMPS, MARCK	Renouvellement de la majeure partie du tronçon d'ossature à risque climatique avéré du départ TURQUE du PS LES ATTAQUES, ainsi que passage des tronçons restant en ligne secondaire	6416 (HTA) 270 (BT)	474 K€	3000	ATTAQUES
MENNEVILLE, SAINT-MARTIN-CHOQUEL, VIEIL-MOUTIER	Passage en souterrain des 5 KM de ligne d'ossature du départ CHOQUE du PS DEVRES à risque climatique avéré, avec reprise des émergences en mode climatique (possibilité d'isoler les émergences aériennes par une coupure manuelle).	5150 (HTA) 20 (BT)	448 K€	434	DEVRES
LENS	Remplacement de 5,3 km de câbles isolés au papier imprégné, de plus de 40 ans, avec forte probabilité de défaillance et fort impact clientèle, sur le départ 20 kV GIROFL (MTCROC0707) de MT-CROISSETTE.	3300 (HTA)	444 K€	0	MONTCROISSETTE

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

SAMER, TINGRY	Enfouissement de 5,7 Km de réseau HTA sur le départ QUESTR du PS SAMER soumis à un risque climatique avéré	5365 (HTA) 75 (BT)	372 K€	55	SAMER
LOCON	Restructuration de la dérivation issu de l'IACM52005 du départ LACOUT du PS ESSARS, par pose de 2,5 Km de 150 alu, dépose de 3,8 Km de HTA aérienne défailante et ancienne	3105 (HTA) 22 (BT)	347 K€	850	ESSARS
MAGNICOURT-EN-COMTE, MONCHY-BRETON, TROISVAUX	Renouvellement en technique souterraine des tronçons vétustes situés en ossature et en section 34, 54 AM ou 12 Cu, en risque givre ou en risque vent du départ monchy du ps saint-pol	1410 (HTA) 27 (BT)	136 K€	1150	ST-POL
OYE-PLAGE	Passage en souterrain de 1,5km de réseau aérien HTA	1480 (HTA) 26 (BT)	196 K€	0	GRAVELINES
CALAIS	Suite défaut de câble, pose de 1650 m de câble souterrain, dont 560 m en renouvellement de câble existant entre les postes FIBROPTIC et PIDOU	1928 (HTA)	218 K€	0	GARENNES
SAINT-LEONARD	Renouvellement de câbles PI entre le poste RENAULT et le poste CAT	1740 (HTA)	195 K€	80	VERTE-VOIE
CALONNE-RICOUART, MARLES-LES-MINES	Enfouissement de 1,5km d'une double terne avec supports vétustes	1655 (HTA)	176 K€	49	GOSNAY
LIEVIN	Remplacement de 4,5km de câbles isolés au papier imprégné, de plus de 40 ans, avec forte probabilité de défaillance et fort impact clientèle, sur le départ NERUDA de AVION	3245 (HTA)	160 K€	230	AVION
SAINT-AUBIN, SORRUS	Renouvellement du tronçon amont du départ Merlimont de Sorrus, ainsi que des 2 premiers km de l'ossature du départ St JOSSE, situés sur le même tracé, en 75 cu de 1960, impactés par le risque "vent".	6290 (HTA) 471 (BT)	336 K€	3390	SORRUS
LEFOREST	Remplacement des tronçons de câbles isolés au papier imprégné, de plus de 40 ans, avec forte probabilité de défaillance et fort impact clientèle, sur le départ 20 kV JAURES de HENIN	1400 (HTA)	156 K€	183	HENIN
BELLONNE, CORBEHEM	Ré-équipement du départ HTA TORTEQUENNE de BIACHE en points télécommandés	0	120 K€	0	BIACHE
ATTIN, MONTREUIL, NEUVILLE-SOUS-MONTREUIL	Renouvellement des tronçons souterrains défailants, ainsi que du tronçon aérien en risque vent avéré du départ Montreuil du PS SORRUS	1151 (HTA)	97 K€	195	SORRUS

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé en mètre	Montant
LENS	Déplacement de 3 support d'arrêt HTA rue Bayle	510	77 k€
CAMBRIN	Déplacement et mise en souterrain d'une ligne HTA rue de Noyelles avec création d'un poste de distribution publique	1 015	110 k€
NOYELLES-GODAULT	Déplacement d'une ligne HTA au voisinage d'une construction en cours de réalisation rue Voltaire	585	91 k€
COURCELLES-LES-LENS	Enfouissement d'une ligne HTA sur le projet de lotissement ZAC de la Marlière	441	84 k€
FERQUES	Déplacement d'une ligne HTA gênante pour la future exploitation d'une carrière rue du bas	580	49 k€
SORRUS	Déplacement et enfouissement d'une ligne HTA surplombant un lotissement de 15 lots RUE EUGENE DELATTRE ET CHEMIN DE LA CALOTTERIE	565	44 k€
HULLUCH	Remplacement du poste de distribution publique DIXMUDE situé RUE ARROMANCHES	0	38 k€
OUTREAU	Déplacement d'un câble CPI en défaut situé sous un giratoire BD du 8 mai	185	35 k€
LIEVIN	Déplacement de réseaux HTA aériens et souterrains pour l'ANRU CITE CHOUARD	520	42 k€
BOULOGNE-SUR-MER	Déplacement de réseaux souterrains HTA pour l'aménagement de la RD 940 - Boulevard Diderot	226	27 k€
NEUVE-CHAPELLE	Enfouissement d'une ligne HTA sur le projet de lotissement rue du Bois et rue Saint-jean	231	27 k€
ZUTKERQUE	Déplacement d'une ligne HTA surplombant une future construction RUE DE LISTERGAUX-PARCELLE AE37	145	25 k€
BOULOGNE-SUR-MER	Déplacement d'une ligne HTA pour l'aménagement de la rive droite de la Liane - VIADUC JJ ROUSSEAU	160	24 k€
LESTREM	Déplacement d'une ligne HTA surplombant une future construction située grand voie	130	24 k€
CALONNE-RICOUART	Demande d'enfouissement d'une ligne HTA aérienne suite à des travaux d'esthétique de réseaux Cité 6 rue de Brias	322	21 k€

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

Le tableau ci-après présente les investissements d'ERDF sur les postes-sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession :

Investissements ERDF (en k€)	2012
Poste-source	
ARRAS	904
MARQUISE	521
HOLQUE	495
BIACHE	272
AVION	258
MONTCROISSETTE	253
BARLIN	150
EPINETTE	109

Exemple de travaux

Travaux de forage sur la commune de Witternesse



ERDF a fiabilisé la ligne 20 Kv « ESTREE » issue du Poste Source d'Aire sur la Lys. Les Travaux réalisés permettent d'augmenter la puissance électrique de l'installation dans l'objectif d'optimiser le réseau moyenne tension.

Ainsi, près de 8 km de câble aérien, cheminant sur les territoires des Communes d'Aire sur la Lys, Witternesse, Quernes et Liettes, ont été enfouis. Dans cette opération, 40 supports ont été déposés et 7 Transformateurs de Type « Haut de Poteau » ont été remplacés par 7 Transformateurs de Type « Armoire », dont 5 sur la seule Commune de Witternesse.

ERDF modernise le réseau lors d'un chantier de maintenance lourde

Chaque année, ERDF organise un audit de son réseau à l'aide d'un hélicoptère. Lors d'une de ces visites de ligne, des défauts ont été constatés sur le réseau des communes de Neuville-Vitasse et Mercatel.

40 000 euros ont été investis pour la modernisation du réseau : remplacements de pièces sur les poteaux, normalisation de transformateurs et l'élagage d'arbres. Le temps de l'opération, douze groupes électrogènes ont pris le relais de l'alimentation électrique dans les foyers.



ERDF investit pour améliorer la qualité des réseaux électriques dans le Pas de Calais

Afin de renforcer la qualité du réseau électrique moyenne tension sur les communes de Louches, Zutkerque et Audruicq, ERDF a modernisé les réseaux électriques.

Ainsi, 10km de réseau aérien ont été supprimés et remplacés par l'enfouissement de 12 km de réseau moyenne tension.

Ce nouveau réseau accorde également une intégration esthétique au projet en supprimant plus de 200 supports électriques ainsi qu'un poste cabine haute de distribution publique d'électricité



ERDF enfouit plusieurs kilomètres de lignes sous l'autoroute A21



Une grande opération de maintenance lourde s'est déroulée sur la commune de Lens : ERDF a procédé à l'enfouissement de plusieurs kilomètres de lignes sous l'autoroute A21.

Tout le tronçon autour de l'autoroute était en souterrain sauf cette partie du réseau située au niveau des sorties Lens-Est et Douvrin-Lille.

ERDF sécurise et améliore la qualité des réseaux du centre ville de Boulogne sur Mer

Dans le centre-ville de Boulogne sur mer, ERDF a réajusté des actes de sécurisation, de remplacement de matériel, de normalisation et d'augmentation de puissance sur le réseau HTA Moyenne & Basse Tension.

Outre la sécurisation du réseau, les équipes ont également effectué la mutation du transformateur, le passant à une puissance de 400kVA au lieu des 250kVA précédemment.

Durant la semaine de travaux, afin d'optimiser le temps de coupure d'électricité à ses clients et le réduire au grand maximum à 4 heures, un groupe électrogène insonorisé a été installé

ERDF améliore la qualité des réseaux à Arras

ERDF a profité de l'été pour moderniser le réseau moyenne tension de la ville d'Arras, le tout en coordination avec les services techniques de la collectivité et les autres concessionnaires.

Ainsi, près de 400 mètres de câbles ont été renouvelés pour un investissement total de 50 000 Euros.

Cette opération permet d'améliorer l'équilibrage du réseau et la qualité de fourniture mais aussi d'en renforcer la sécurité. Ce sont environ 32 km de réseau qui seront renouvelés dans les 15 ans qui viennent sur les 91 km que compte la ville d'Arras, soit un tiers du réseau moyenne tension (20 000 Volts).



Intervention « sous tension » à Moncheux les Frévent .

Les équipes du Pôle Régional TST HTA de Bruay la Buissonnière interviennent pour entretenir et sécuriser le réseau, sous 20 000 Volts et sans coupures.

A Moncheux les Frévent, des actes de remplacement de matériel et de normalisation sur le réseau HTA Moyenne Tension ont été réalisés selon cette technologie.



ERDF modernise et enterre le réseau entre Tingry et Tubersent



Vents et tempêtes frappent régulièrement la ligne aérienne moyenne tension cheminant entre les communes de Tingry, Lacroix, Tubersent, Frencq et Tubersent.

ERDF a donc décidé un programme de modernisation du réseau. Les grandes lignes ont été présentées lors d'une conférence de presse :

- * Dépose de 11 km de réseau aérien et pose de 10 km de câbles souterrains
- * Suppression d'un poste cabine haute dénommé " La Motte "
- * Suppression d'environ 55 supports

ERDF accompagne la CUA dans son projet d'aménagement de la Citadelle à Arras

Le site Vauban d'Arras, répertorié au Patrimoine Mondial de l'Humanité, entame de profonds travaux d'aménagement en vue de sa reconversion.

Dans ce cadre de sa mission de service public, ERDF, partenaire de la Communauté Urbaine d'Arras, procède à la mise en place d'un nouveau réseau de distribution électrique, afin de remplacer le réseau privé existant obsolète et de répondre aux besoins de puissance des nouveaux utilisateurs et futurs investisseurs.

Pour ce faire, le réseau électrique alimentant le site doit être reconfiguré. La puissance disponible passera de 360 000 watts actuellement à 3,5 millions de watts au printemps 2013 et 4 postes de distribution publique d'électricité seront installés. Dans ce site classé, ERDF tisse ainsi une nouvelle "toile électrique" pour raccorder les bâtiments existants du "17^{ème} quartier d'Arras" en coordination avec les services de la Communauté Urbaine d'Arras et en concertation avec la DRAC de Lille.



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

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

	2009	2010	2011	2012
Maintenance BT	741	724	510	355
Maintenance HTA	601	623	584	614
Elagage BT	254	225	165	270
Elagage HTA	616	798	910	918
Postes HTA/BT	858	860	433	555
Branchement	146	221	245	299
Visite de ligne HTA/BT	132	257	206	310
TOTAL	3348	3708	3053	3332

Élagage réalisé sur les réseaux HTA

	Département	
	2011	2012
Longueur de réseau traité (en km)	1 944	2 415
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	910	918

Élagage réalisé sur les réseaux BT

	Département	
	2011	2012
Longueur de réseau traité (en km)	144	710
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	165	270

A.1.3 Perspectives pour l'année 2013

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

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



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

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

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

Nos priorités d'investissement

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

Les orientations d'ERDF concernant l'amélioration de la qualité de fourniture sont les suivantes :

- Renouveler le réseau HTA aérien par du réseau souterrain pour afin de moderniser le réseau et de réduire la vulnérabilité du réseau en cas d'évènements climatiques majeures (programme PAC)
- Réduire les écarts en matière de continuité de fourniture pour les communes du Pas de Calais: prise en compte des communes à plus de 9H de coupure sur incident deux années de suite
- Renouveler les câbles souterrains HTA câble papier imprégné (le CPI est un câble de technologie d'ancienne génération), sur une période de 19 ans
- Tendre à maintenir le volume de CMA en chute de tension à moins de 1%

Stratégie pour le déploiement du programme renouvellement des Câbles Papier Imprégné HTA

Trois logiques sont à combiner :

- prioriser les tronçons potentiellement à risque, selon l'âge, le nombre d'accessoires de raccordement et l'historique des incidents
- lisser l'activité sur 19 ans sur les 8 communes présentant le parc CPI le plus important, en commençant par les tronçons les plus sensibles par rapport à l'activité économique
- coordonner les travaux avec les collectivités locales en informant la FDE des situations mettant en péril la Qualité d'alimentation

La moyenne annuelle à traiter est de 40 km au vu du stock de réseau à renouveler.



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

Les investissements « postes sources » 2012 et 2013 par ERDF

Sur la période 2012 - 2013, ERDF aura investi plus de 14 millions d'euros dans la création, la sécurisation et la modernisation des Postes Sources du Pas de Calais.

Ceci représente une vingtaine de chantiers sur cette période, dont les plus significatifs sont :

- Création du nouveau Poste Source de Fruges – 2 300 k€
- Poste de Saint Pol- Renforcement de la transformation et modernisation du contrôle commande (passage en technologie numérique) pour un montant de 1 800 k€
- Postes de Avesnes le Comte- Renforcement de la transformation pour un montant de 5 300 k€
- Poste de Arras et Marquise - Modernisation du contrôle commande (passage en technologie numérique) pour un montant de 1 200 k€
- Poste de Frévent - Renforcement de la transformation pour un montant de 600 k€ (raccordement production éolienne)

A.2 La proximité avec les clients

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

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

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

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

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

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2011	2012
Accueil Acheminement	95%	95,3%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	93,1	92,6%
Accueil Dépannage	83,1	83,6%



A.2.2 Faciliter les démarches de raccordement

En 2012, ERDF a expérimenté sur 5 régions « ERDF – Connect, votre espace raccordement », un espace internet accessible depuis le site erdfdistribution.fr et mis à disposition de nos clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service sera généralisé en 2013.

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

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

Le raccordement des consommateurs

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

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

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau	Concession		
	2011	2012	Variation
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	4.296	4.505	4,9%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	304	285	-6,3%

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

Puissance inférieure ou égale à 36 kVA avec adaptation de réseau	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements BT individuels et collectifs neufs réalisés	416	

Raccordement BT de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements neufs BT réalisés	200	

Nombre de raccordements en HTA	Concession	
	2012	
Nombre de raccordements neufs réalisés	20	

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

Le raccordement des producteurs

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

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

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

Raccordement-d'installations de production sans adaptation de réseau	Concession		Variation
	2011	2012	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	1.097	401	-63,4%

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

Raccordement+d'installations de production avec adaptation de réseau	Concession
	2012
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	5

Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin :	Concession		Puissance délivrée *
	2011	2012	
		Nombre	
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	4.363	4.778	21.488
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	57	59	373.044
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	5	4	234
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	33	31	86.095

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

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession			
	2010	2011	2012	Variation 2012/2011
Concernant les branchements simples	57	39	40	3,3%

Envoi des devis de raccordement

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

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

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

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

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession	
	2012	
Taux de devis envoyés dans les délais	96,0%	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	3	

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession	
	2012	
Taux de devis envoyés dans les délais	95,5%	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	19	

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

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

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	Département
Clients particuliers	92,4 %	94,3%
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	90,5 %	90,4%

La gestion des réclamations

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2011	2012
Raccordements	4,2%	3,0%
Relève et facturation	42,4%	44,9%
Accueil	2,4%	1,0%
Interventions techniques	20,1%	17,6%
Qualité de la fourniture	30,8%	33,5%
Total	100,0%	100,0%



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

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

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

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

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

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

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

A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

L'accompagnement des projets de territoires

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

Présence de Michèle BELLON, Présidente du directoire d'ERDF

Le 28 juin 2012 : Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, a accueilli clients, élus, concédants, acteurs du monde économique lors de la Rencontre Régionale ERDF en Nord-Pas de Calais. Au cœur des échanges : notre métier, nos enjeux, la précarité énergétique, la qualité de fourniture, la participation financière d'ERDF aux travaux des collectifs, Linky. Notre professionnalisme et la qualité des relations que nous développons ont été soulignés au même titre que les difficultés dont témoignent parfois ceux qui veulent nous joindre ou faire aboutir rapidement un dossier de raccordement par exemple. Une réunion placée sous le signe d'un dialogue nourri et constructif pour progresser ensemble

LE LOUVRE LENS – mobilisation d'une équipe d'ERDF autour du chantier exceptionnel



LE LOUVRE LENS représente un enjeu politique et économique majeur pour la ville de Lens et la région Nord-Pas de Calais. De nombreux aménagements ont été réalisés pour favoriser l'accès au musée du Louvre dont l'inauguration a eu lieu le 4 décembre 2012. ERDF a apporté sa contribution pour l'enfouissement de réseaux électriques et pour la réalisation de nouveaux points d'éclairage public. ERDF a également saisi toutes les opportunités de travaux de voirie pour anticiper les raccordements, les renforcements, les renouvellements et restructuration des réseaux basse & moyenne tension.

La contribution à l'économie locale

Les actions citoyennes

Les chantiers d'insertion – à Hesdin

La Ville d'Hesdin a souhaité profiter des travaux de réfection du Chemin de la Tour des Chaussées pour requalifier un parcours en sentier accessible aux personnes à mobilité réduite.



ERDF a apporté son soutien à cette initiative en finançant la remise en état pour un linéaire de 185 mètres. L'Association d'insertion EUREKA a été chargée de préparer et de réaliser la réfection de ce chemin.

Les chantiers d'insertion – rénovation des postes

L'Entreprise ADAPTEE DU CALAISIS a été retenue, dans le cadre d'un chantier d'insertion, pour la rénovation des transformateurs.

Poste de Tournehem village



Situation avant travaux



Situation après travaux

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

Poste Colvert à Camiers



Situation avant travaux



Situation après travaux

ERDF partenaire des Chantier Educatifs Permanents

Proposer à des jeunes volontaires de réaliser des travaux d'utilité sociale dans le but de favoriser l'émergence d'un projet professionnel grâce à un accompagnement global et personnalisé, telle est la mission des chantiers éducatifs permanents qui ciblent les jeunes en difficulté.

Ces chantiers sont le fruit d'un travail entre la CUA, ERDF, le Club de Prévention Pas La Vie et l'Association Aidera. Dans ce partenariat, ERDF s'engage à apporter une contribution financière et à permettre la rénovation de 10 postes de transformation situés sur le territoire de la CUA



Autres actions de partenariat et de sponsoring

La 22ème semaine du ping pong à Boulogne sur Mer

Depuis la création de ce tournoi en 1990, quelques agents du site de St-Martin participent et portent haut "les couleurs" de l'entreprise. Pas de médaille cette année, mais une équipe soudée au bel esprit sportif.



Le 39ème festival de musique d'Hardelot



ERDF, fidèle Partenaire Institutionnel du festival de la Musique d'Hardelot, a organisé le 6 août une soirée privée à destination d'élus du département. L'occasion de partager des moments de bonheur avec des artistes et des formations de renommée internationale.

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

Histoires et Rêves d'Artois à Saint Laurent Blangy

Chaque année ERDF participe au Spectacle « Histoires et Rêves d'Artois ». Il s'agit d'une mise en scène surprenante avec des moyens techniques imposants qui donnent au spectacle une dimension étonnante, où se mêlent joie, émotion, humour et émerveillement.



Soirée au Centre Pompidou Mobile de Boulogne sur Mer

En soutenant cet événement, ERDF valorise les initiatives locales en matière de culture et solidarité : soutien d'ERDF à diverses structures jeunesse de la Communauté d'Agglomération du Boulonnais autour de projets artistiques en lien avec l'exposition, partenariat avec le festival de la Côte d'Opale (parrainage d'une soirée du festival « Tendances »), soutien à l'association « Les Paniers de la Mer » très active en matière de solidarité et d'insertion. ERDF a offert à cette association 2 000 euros afin qu'elle puisse poursuivre sa démarche.



Souvenirs d'un grand Duc à Villers Chatel



Dans le cadre de sa politique sociale, ERDF a souhaité parrainer cette action solidarité, afin que celle-ci soit un moment d'intégration et de rapprochement.

Ainsi, moyennant une contribution symbolique, 150 personnes, n'ayant pas facilement accès à la culture, ont pu assister au spectacle qui retrace l'histoire du château depuis sa construction au XIV^e siècle.

Le Festival du film d'Arras

ERDF, Partenaire du « Festival du Film d'Arras » aux côtés de la CUA, a accueilli élus, bailleurs, représentants de la Préfecture, de la CCI, DREAL, DRIRE et Sociétés d'Insertion pour un cocktail avant la projection du Film "L'homme qui rit" de Jean Pierre Améris.



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

Soirée du Festival de la Côte d'Opale



Le Festival de la Côte d'Opale, fondé en 1976, est un festival musical ayant débuté à Boulogne sur Mer et s'étendant désormais sur toute la Côte d'Opale de Dunkerque à Berck.

ERDF, Partenaire de cette 21e édition du Festival de la Côte d'Opale, a soutenu le projet « Tendances » qui met en avant une idée de la musique et de la créativité où une place importante est donnée à la pédagogie.

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

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



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

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2011	2012
En agglomération	88 %	92 %
Hors agglomération	82 %	90 %
En zone classée	100 %	100 %
Total	87 %	92 %

Opérations cofinancées entre ERDF, FDE 62 et les communes concernées, au titre des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8 du cahier des charges de concession)

Pour l'année 2012, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 1 500 k€, celle de la FDE 62 à 3 330 k€ et celle des communes à 3 264 k€.

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

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

Localisation des travaux		Contribution ERDF (en k€)
ANNEQUIN	Rue de l'église	45
ARQUES	Rue Aristide Briand	12
AUDRUICQ	Rue de la Fontaine	15
AUXI LE CHÂTEAU	Rues du Pont Neuf, De Gaulle, du Heaume	63
AUXI LE CHÂTEAU	Rues Gobelets, Wallart Moulin	37
BAZINGHEN	Rue de la Fontaine	23
BETHUNE	Rue du Bois Dérodé	56
BOIS BERNARD	Cité des Pensionnés	18
BOULOGNE SUR MER	Rue de la Paix, Rue de Marignan	90
BRUAY LA BUISSIERE	Rue des Charitables	29
BRUAY LA BUISSIERE	Rue Raoul Briquet	63
CAMPAGNE LES HESDIN	Route de Neuville	72
CUCQ	Boulevard de France	7
EQUIHEN PLAGE	Rue Ambroise Croizat	19
EQUIHEN PLAGE	Rue Albert Becart et Rue Jules Gin	4
ESQUERDES	Route de Wisques	18
ESTREELLES	Rue du Moulin	25
FAUQUEMBERGUES	Centre Bourg	30
FOUQUEREUIL	Cité Blondel et Rue des Castor	24
FOUQUIERES LES BETHUNE	Rue des Fontaines	25
FRUGES	Rues F Henguelles, de la Cavée	16
ISQUES	Rue Nationale	23
LA COUTURE	Rue Bento Roma et Lobiau	19
LA COUTURE	Rues de Ruitz et Bento Roma	30
LA MADELEINE SOUS MONTREUIL	Chemin de la Source	23
LIEVIN	Cité des Petits Bois	42
LE PORTEL	Rue Meunier	9
MERLIMONT	Rue d'Auberge, Rue Biblocq	20
MERLIMONT	Rue d'Auberge, Rue Biblocq	59
MORINGHEM	Hameau de BARLINGHEM	13
OUTREAU	Rues Mandela, Jaures, Gynemer, Fourier, Mont Neuf	58
RACQUINGHEM	RD 943	68
RANG DU FLIERS	Rue du Flaquet	24
ROUVROY	Rue du Général de Gaulle et Boulevard de la Fosse 2	30
ROUVROY	Résidence des Chênes	45
RUITZ	Rue du Bois	43
SALLAUMINES	Cité d'Artois	131
SAMER	Rue du Stade, Rue du 11 Novembre	22

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

SAINT POL SUR TERNOISE	Rue d' Hesdin	32
SAINT VENANT	Rue du Moulin ,Rue des Anciennes Fortifications	23
WAILLY BEAUCAMP	Rue de l' Eglise	23
WACQUINGHEN	RD 233	18
WIMEREUX	Rue Maréchal Juin, Fayolles,de l'Aurore et du Capitaine Ferber	28
WITTES	Rue de l'Eglise	29

Opération « nidification des cigognes » à Saint Venant

Le Département du Pas-de-Calais est doté d'un peuplement d'oiseaux remarquables et plus largement d'une biodiversité à préserver. Le réseau basse et moyenne tension, exploité par ERDF, occasionne des dommages (du type collision, électrification ou électrocution) parfois vitaux aux oiseaux nicheurs et migrateurs.

C'est pourquoi, le 21 juin dernier, ERDF est intervenue sur la commune de Saint-Venant pour une opération destinée à favoriser la nidification des cigognes. Des protections avifaune ont été installées à proximité du Poste de Distribution Publique d'Electricité "Emile" et la pose de balises de signalisation sur deux portées effectuée.



ERDF s'engage en faveur de la protection de l'avifaune au travers d'une convention de partenariat avec la LPO ((Ligue de Protection des Oiseaux)

La LPO et ERDF ont décidé de formaliser leur collaboration par la signature d'une convention de partenariat. Ainsi, ils conviennent de travailler ensemble à l'évaluation de l'impact potentiel du réseau et à l'identification de mesures préventives.

Dans ce cadre, ERDF procédera dans les meilleurs délais à l'équipement en protection avifaune des réseaux électriques, pour les cas où un ouvrage aurait causé, ou serait susceptible de causer, une électrocution ou une collision d'une espèce reconnue comme prioritaire.

Un programme annuel de mise en place de dispositifs de protection avifaune sur les lignes et de système de neutralisation sur des secteurs reconnus prioritaires sera déterminé.



A.4 Les éléments financiers de la concession

ERDF continue d'améliorer la présentation des éléments financiers vers plus de lisibilité. Depuis 2010, sur l'aspect « exploitation », une démarche visant à améliorer la ventilation des coûts au périmètre de la concession a été menée. De même, sur la vision patrimoniale, des informations complémentaires ont été ajoutées.

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

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

Les éléments présentés sont une vision agrégée des données présentées dans la partie C « Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire » au paragraphe C.3.1. Les explications méthodologiques sur le calcul des charges, produits et contribution à l'équilibre figurent également au paragraphe C.3.2.

Produits (en k€)	Concession	
	2011	2012
Total des produits	304.511	327.715
Dont :		
Recettes d'acheminement	241.713	262.742
Autres recettes	19.531	22.078
Autres produits divers	43.267	42.895

Charges (en k€)	Concession	
	2011	2012
Total des charges	281.956	294.496
Dont :		
Achats et charges d'exploitation	201.783	211.281
Contribution au CAS FACE et redevance de concession	10.608	11.294
Dotations nettes d'exploitation	55.195	58.049
Autres charges diverses	14.370	13.872

Contribution à l'équilibre	Concession	
	2011	2012
Montant (en k€)	4.672	4.099

Total des produits – total des charges	Concession	
	2011	2012
Montant (y compris contribution à l'équilibre) (en k€)	17.883	29.121

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

A.4.2 Les informations patrimoniales

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

Synthèse de la valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2012

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA/BT	767.220	453.355	1.138.869
Postes HTA/BT et transformateurs	170.617	79.149	249.390
Branchements et comptages	329.363	195.957	422.726
Autres biens	22.829	13.296	25.392
Total	1.290.029	741.757	1.836.377

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

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

Selon une périodicité régulière, ERDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie a été lancé en 2011. Les études ont porté en 2011, sur les canalisations aériennes en basse tension et en 2012, sur les transformateurs HTA-BT. Elles ont conduit à ré estimer en 2011 les durées de vie des canalisations basse tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans (voir le CRAC au titre de l'exercice 2011) et en 2012 celle des transformateurs HTA-BT, portées de 30 ans à 40 ans.

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

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

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

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

Actifs concédés (en k€)	Valeurs brutes au 01/01/2012 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes nets (Concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2012
Canalisations HTA/BT	737.861	22.606	9.486	2.733	767.220
Postes HTA/BT et transformateurs	164.793	6.540	352	1.068	170.617
Branchements et comptages ⁽¹⁾	315.726	12.212	4.754	3.328	329.363
Autres biens	20.265	2.946	-8	375	22.829
Total	1.238.644	44.304	14.583	7.503	1.290.029

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

⁽¹⁾ **Précision sur la notion de biens non localisés** : certains biens sont enregistrés dans les systèmes d'information à un périmètre plus large que celui de la concession.

Cette situation s'explique par :

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

Des travaux ont cependant été engagés pour améliorer la localisation des ouvrages et les coûts associés au périmètre des concessions.

En 2012, une amélioration significative concerne l'affectation plus précise des coûts liés aux branchements à la maille de chaque concession.

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

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

Synthèse des passifs du patrimoine concédé

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

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

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	Concession	
	2011	2012
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941X et 22945x)	717.060	741.757
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	411.435	427.294

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

La contre-valeur des biens qui correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages au concédant.

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

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

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	Concession	
	2011	2012
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	181.773	193.093

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

Montant des droits du concédant (en k€)	Concession	
	2011	2012
Somme des comptes 22941x, 22945X, 229541 et 22955x	1.310.267	1.362.144

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

Provision pour renouvellement (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2011 ³	2012
Provision	227.938	219.311

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement (cf. définition infra, partie C.4.1). Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004. Elle vient compléter les charges d'amortissement industriel.

La variation du stock de provision pour renouvellement entre 2011 et 2012 intègre la reprise de provision sur les transformateurs HTA-BT relative aux ouvrages qui sont en fait renouvelables après le terme du contrat du fait de la ré-estimation de leur durée de vie de 30 ans à 40 ans, pour un montant de 2 906 KE. Cette reprise a été enregistrée en résultat exceptionnel dans les états financiers d'ERDF ; de ce fait elle ne figure pas dans la ligne « reprises sur amortissements et provisions » du tableau présenté en C3.1, qui détaille les éléments financiers d'exploitation de la concession.

³ Pour rappel, en 2011, les modalités de calcul de la dotation à la provision pour renouvellement ont été affinées pour tenir compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat de concession en-cours. La valeur pro-forma 2011 intègre l'impact de ces nouvelles modalités, soit 3 230 K€ à fin 2011, qui n'avait pu être intégré dans la valeur de provision publiée dans le CRAC 2011 en partie A.4.2. S'agissant de nouvelles modalités de calcul, elles ont également été mises en œuvre en 2012.



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



B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	56
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente	56
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012	58
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu	60
B.1.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 ^{er} juillet 2012	60
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	61
B.3 La relation clientèle	62
B.3.1 La proximité avec les clients	62
La présence physique au travers de différents réseaux de points de contact avec les clients	63
B.3.2 La qualité des relations et des services	63
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	65
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	69
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	70
B.4.2 Une organisation adaptée	71
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant	72
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien	72
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	72
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité	75



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

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

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

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

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

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

Tarif réglementé de vente

Part fourniture

Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente.

A ce jour, elle s'obtient par différence entre le tarif réglementé de vente et le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité.



Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

Il est fixé par décision ministérielle sur proposition de la CRE.

Il est indépendant des fournisseurs mais dépend de la catégorie de clients.

Il est acquitté par le client à son fournisseur, qui le reverse au gestionnaire de réseau.

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

B.1 Les évolutions législatives et réglementaires

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

Les tarifs bleus sont pérennisés

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

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

Les tarifs jaune et vert sont maintenus jusqu'au 31 décembre 2015

Réversibilité

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



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

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA ⁴	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux tarifs réglementés de vente si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
Jusqu'à fin 2015		
	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les taxes locales sur l'électricité sont réformées

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

Les TCFE sont au nombre de trois :

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

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

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

⁴ PS : Puissance souscrite



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

B.1.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2012

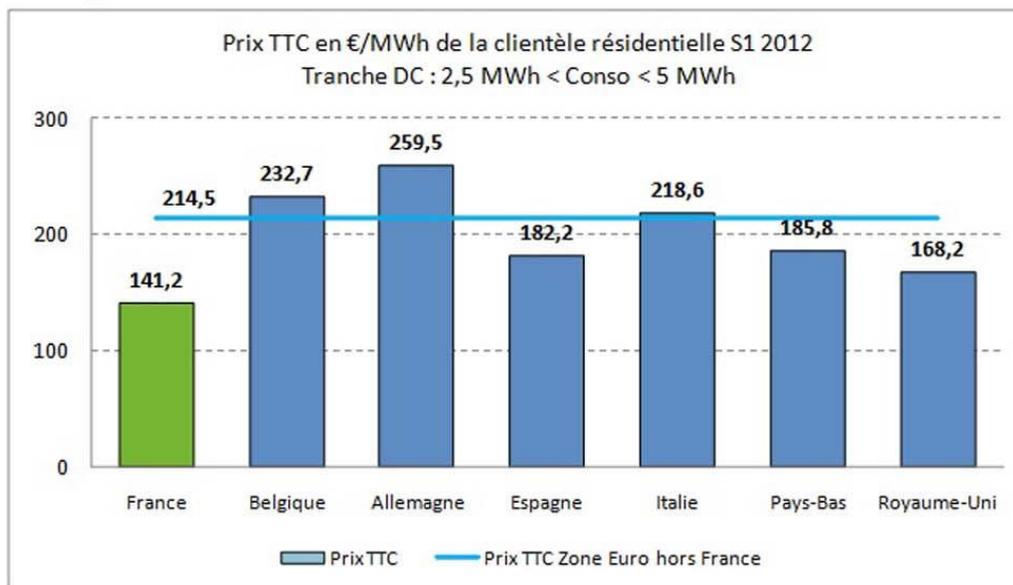
Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté de 2 % HT pour tous les consommateurs au 23 juillet 2012. Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente comprend l'évolution du 1^{er} août 2012 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE, tarif d'acheminement de l'électricité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

Celle-ci se traduit par une évolution moyenne de :

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

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

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



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2012 disponibles le 08 janvier 2013.

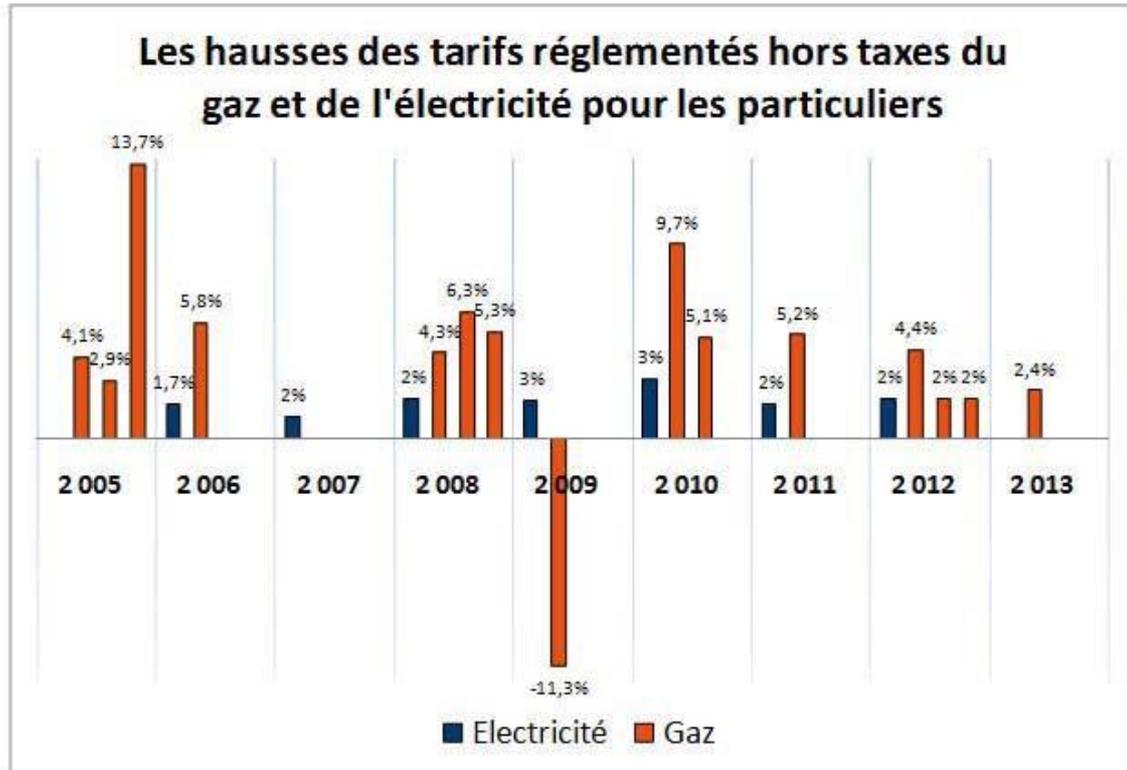
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

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

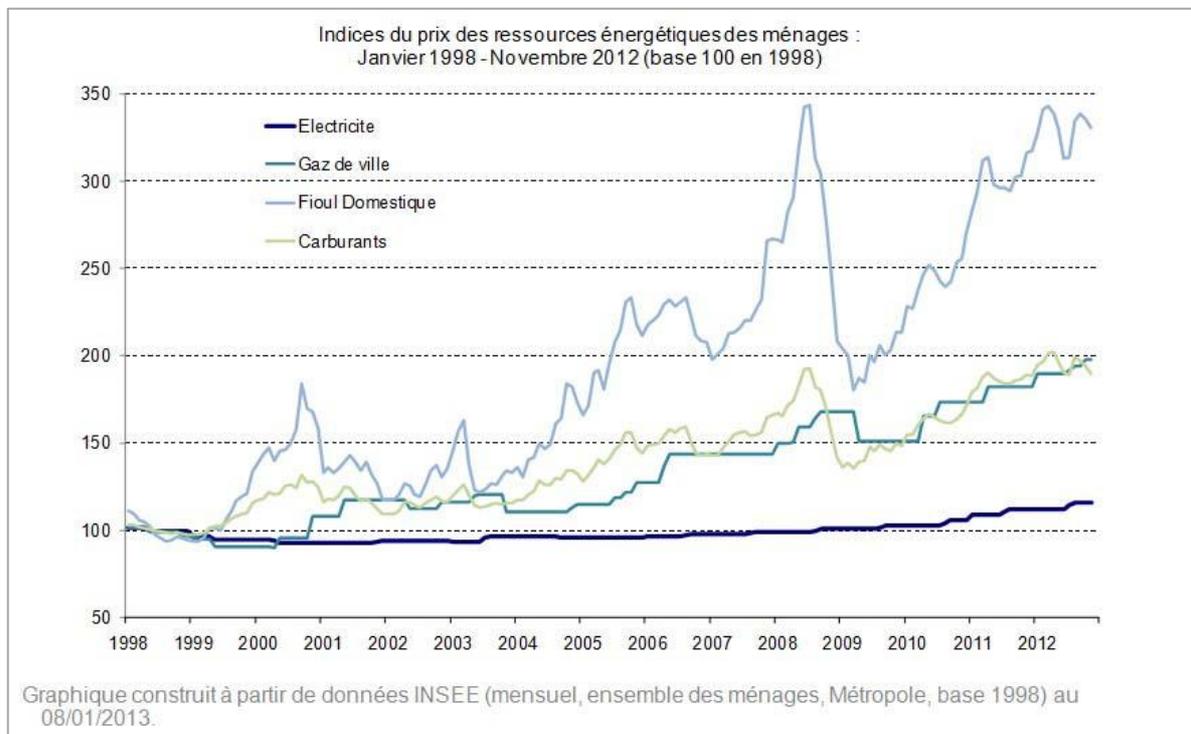
De plus, EDF accompagne ses clients particuliers, professionnels, entreprises et collectivités publiques, dans la maîtrise de leur facture d'électricité, avec ses services de gestion de leur facture et d'efficacité énergétique.



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



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



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



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

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

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

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

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

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

Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité. Elle finance principalement le développement des énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien...), ainsi que la péréquation tarifaire et les tarifs sociaux de l'énergie.

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



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

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

Total tarifs réglementés HT ⁵	2011	2012	Variation
Nombre de clients	657.678	654.776	-0,4%
Énergie vendue en kWh	6.131.377.355	6.111.024.089	-0,3%
Recettes en €	532.428.280	517.537.114	-2,8%

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	2011	2012	Variation
Nombre de clients	650.008	646.954	-0,5%
Énergie vendue en kWh	3.984.264.489	3.854.165.462	-3,3%
Recettes en €	355.711.885	345.520.563	-2,9%

Tarif jaune	2011	2012	Variation
Nombre de clients	5.794	5.958	2,8%
Énergie vendue en kWh	722.637.881	744.195.180	3,0%
Recettes en €	70.388.755	66.811.891	-5,1%

Tarif vert	2011	2012	Variation
Nombre de clients	1.876	1.864	-0,6%
Énergie vendue en kWh	1.424.474.984	1.512.663.447	6,2%
Recettes en €	106.327.639	105.204.659	-1,1%

⁵ HT signifie sans les quatre taxes suivantes : CTA, CSPE, TCFE, TVA. Une anomalie dans le calcul pour l'élaboration des CRAC pour l'exercice 2011 a conduit à ce que certains chiffres relatifs aux recettes soient erronés sur certains tarifs. Dès que nous avons constaté cette erreur matérielle, les données ont été immédiatement rectifiées, ce qui conduit à vous présenter ce nouveau tableau qui se substitue à l'ancien. Il est à noter que cette erreur n'a aucune conséquence financière pour les collectivités locales.



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

• L'approche multicanal

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux (internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). Pour accompagner ses clients, EDF propose un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, leur permettant de nous joindre à tout moment et comme ils le souhaitent, par internet, ou leur téléphone mobile, ainsi que par des moyens plus traditionnels, essentiellement le téléphone.

• Les canaux automatisés offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils permettent aux clients de :

- Accéder à l'ensemble des informations/explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- Réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires...

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

Les nouveautés 2012 :

- Sur le site particuliers.edf.com, la FAQ (foire aux questions) a été totalement refondue pour mieux répondre aux attentes de nos clients en termes d'ergonomie et de mise en avant des sujets clés. Le rubricage du site a également été revu pour gagner en compréhension et en lisibilité.
- L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, permet désormais aux clients de se connecter à leur espace Client depuis leur smartphone. Ils peuvent consulter le montant de leur facture, l'évolution de leur consommation, les caractéristiques de leur contrat. En 2013, ils pourront également utiliser cette application pour payer leur facture, modifier leur RIB ou transmettre leur relevé de consommation.
- **le canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous nos clients et trois numéros « vert » dédiés, disponibles pour les clients relevant des dispositifs solidarité, du Tarif de première nécessité en électricité et du Tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel.
- **le canal courrier – courriel** : EDF a organisé ses équipes de manière à traiter ces demandes avec une promesse d'accusé réception rapide et une promesse de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.
- **les canaux physiques** se déclinent au travers d'un réseau de 121 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (développé ci-après).

En complément, EDF dispose, au sein de sa Direction Commerce, **d'une filière dédiée à la solidarité** permettant de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients. EDF affirme ainsi des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction.



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

Par le canal boutiques

Constitué de **121 implantations** réparties sur le territoire national, le canal boutiques répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

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

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

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

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

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

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

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

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

B.3.2 La qualité des relations et des services

L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs deviennent à la fois de plus en plus exigeants et de mieux en mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le



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

fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour. Un client qui souhaite réclamer peut le faire par téléphone, par courrier ou en boutique auprès de son conseiller clientèle :

- si ce dernier peut traiter la demande, la réponse est immédiate,
- dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être 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 maximum.

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

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

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

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a développé de nouvelles actions en 2012, en particulier :

- la mise en œuvre d'un accès téléphonique direct à une équipe spécifiquement formée pour les clients particuliers ayant une réclamation (Service Vocal Interactif réclamations),
- le développement d'une offre de formation ciblée à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers,
- la généralisation d'une politique de visibilité via l'annonce de délais de réponse prévisionnels et le développement de solutions d'accusé de réception multicanal afin de sécuriser le client sur la prise en charge de sa réclamation,
- Le lancement d'un engagement : « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamations » dans le cadre de la politique d'engagement « EDF et MOI » pour les clients Particuliers.

Rappel de l'organisation du traitement des réclamations

Traitement de premier niveau

Centres de Relation Clients et Boutiques EDF

22 Back-Office Réclamations pour les réclamations écrites et orales
à traitement différé (impliquant le distributeur)

Instance d'appel nationale

Service Consommateurs

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

Médiateur EDF



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

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

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

Chaque année, la Direction de Marché Entreprises et Professionnels ainsi que la Direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact. En 2012, ce sont ainsi près de 113 948 clients particuliers et 7 127 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone soit 14 777 clients particuliers et 676 clients professionnels sur la région Nord ouest.

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

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

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

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

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

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

- Développement de fonctionnalités « multi-canal » afin de permettre en particulier au client qui le souhaite de réaliser plus d'actes de gestion de son contrat directement par internet
- Adaptation de la démarche commerciale aux différents types de clients en développant notamment la posture relationnelle
- Développement de la qualité de la réponse via des solutions d'enregistrement des communications téléphoniques, l'enrichissement des parcours de formation et la mise en place d'un soutien « temps réel » pour favoriser une réponse immédiate pour le client en cas de demande complexe
- Mise en place de confirmations d'actes en mode multi-canal afin de donner de la visibilité au client sur l'état de sa demande
- Renforcement de la réactivité dans la mesure de la perception client via une question envoyée « à chaud » par SMS suite à contact et permettant de travailler la satisfaction au plus près du terrain.



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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV		
	2011	2012
Région Nord Ouest	88,4%	90,1%
National	85,9%	88,5%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux TRV		
	2011	2012
Région Nord Ouest	85,9%	89,1%
National	86,9%	89,0%

Les clients collectivités territoriales

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

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

En 2012, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 82 % de clients satisfaits.

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

Satisfaction des clients collectivités locales aux TRV		
	2011	2012
Région Nord Ouest	82,0%	85,0%

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

- 142 000 e-mails et 41 000 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2012 pour informer les collectivités locales sur la présentation de la nouvelle facture, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes.
- pour rendre la recherche plus intuitive sur www.edfcollectivites.fr, EDF a remodelé l'espace visiteur du site : en 2012, plus de 480 000 visites ont été comptabilisées soit une progression de 20 % par rapport à 2011. Cette année 2012 a été mise sous le signe de l'innovation : animation ville 3D, application téléphone mobile permettant aux services des collectivités de consulter les principaux services du site edfcollectivites.fr, mise à disposition d'outils interactifs sur le site : un Outil d'Autoévaluation Energétique pour les petites communes, une calculette de simulation tarifaire, un kit pédagogique développement durable à destination des écoles. L'accès personnalisé permet de réaliser des demandes de gestion courante, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicatas



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

de facture ou de bénéficiaire de factures électroniques. Toutes ces évolutions permettant d'atteindre un taux d'utilisateurs satisfaits à 90 % du site internet.

- en complément, plus de 100 000 clients reçoivent mensuellement la newsletter électronique Commun'idée, soit 1 325 459 envois sur 2012 : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs. (on constate une augmentation de + de 20 % des lecteurs)

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

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

Les clients entreprises

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des entreprises : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez-vous en face à face avec les grands comptes. En 2012, 56 clients grands comptes ont été enquêtés, et 1 402 entreprises ont été interviewées sur l'année au plan national, lors de deux vagues d'enquête. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.

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

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

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

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

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

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

- maintenir les actions d'information sur les évolutions du marché de l'énergie et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions),



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

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise :

Satisfaction des clients entreprises aux TRV	2010	2011	2012
National	73%	74,2%	77%

L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2011	2012	Variation
Région EDF	19.463	25.233	29,6%

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

Conseils tarifaires	2011	2012	Variation
Concession	73.778	77.290	4,8%



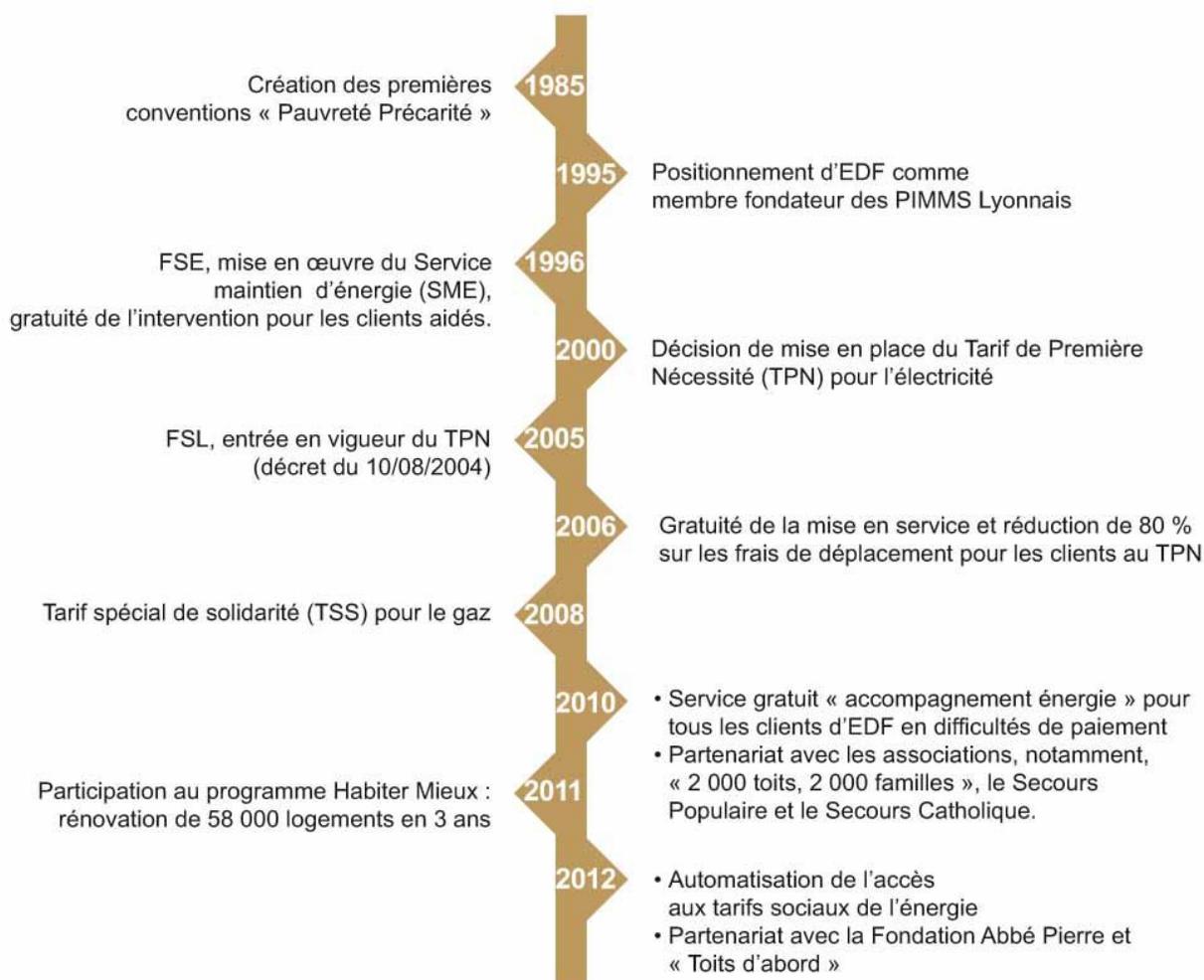
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

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

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

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

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





B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, à hauteur de **23 millions d'euros**, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers KWh consommés et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 20 % du montant de la facture.
- EDF a travaillé aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client.
- Jusqu'à présent, pour qu'un ménage soit éligible au TPN, il fallait que son revenu ouvre droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC). Depuis décembre 2012, le niveau de revenu doit être celui qui ouvre droit à l'aide pour une complémentaire santé (ACS), soit un plafond de ressources supérieur de 35 % au précédent. Le plafond d'éligibilité au TSS évolue de la même manière.
- Le service « accompagnement énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
 - d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
 - de mettre place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
 - d'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement).

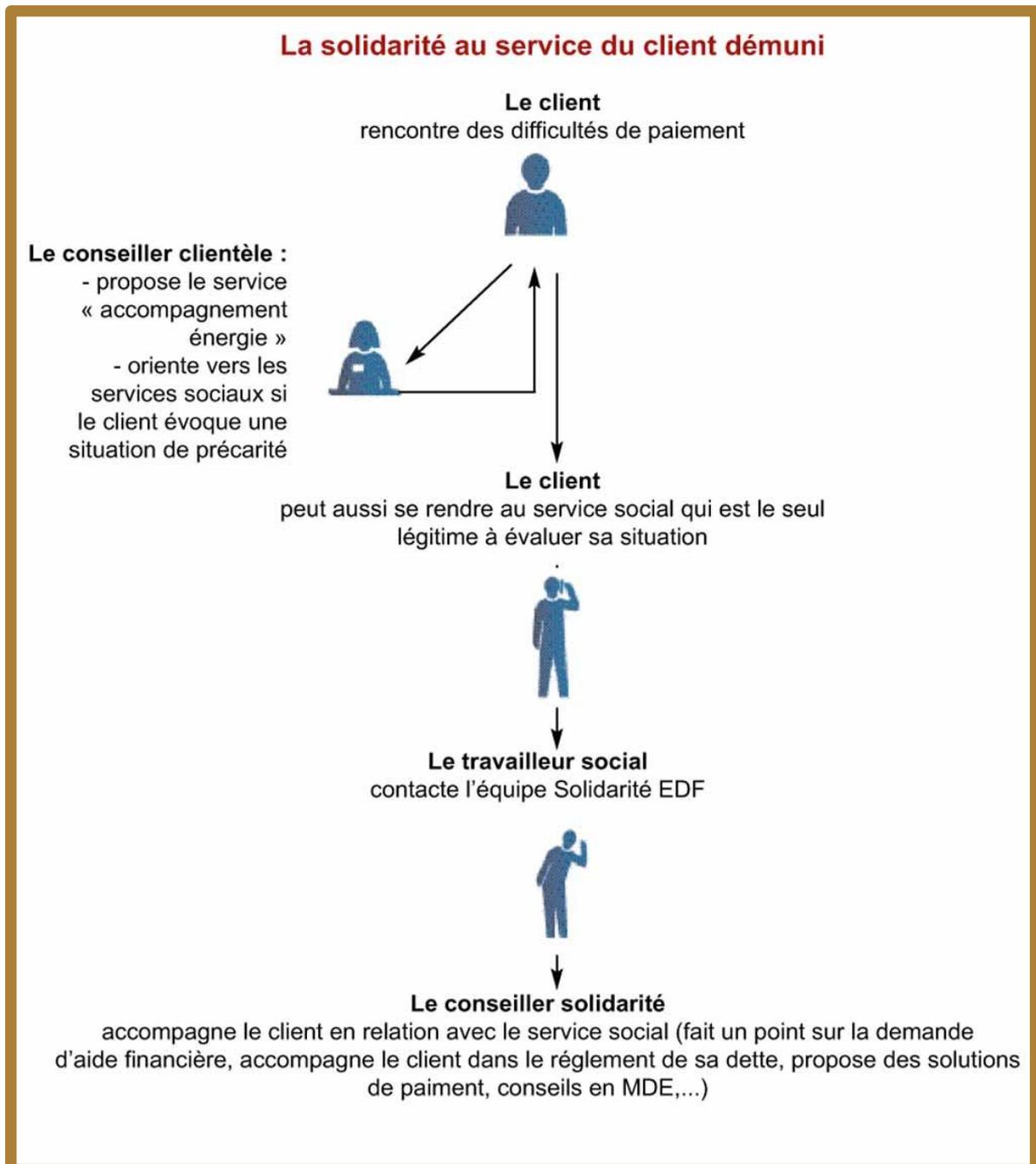
Pendant les démarches, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat, un objectif majeur étant d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

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

Plus d'un million de clients bénéficient chaque année d'une protection en période hivernale.

B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5 500 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « accompagnement énergie »).
- **350 conseillers et correspondants solidarité** sont formés pour traiter les cas des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux : ce sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, directions départementales de l'action sanitaire et sociale, élus...) et des associations caritatives. Ces 350 conseillers travaillent à temps plein sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF.
- **En cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert 0 800 65 03 09 : EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.





B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant

- EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a développé un large réseau de partenariats qui garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation (PIMMS, PSP...) permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue...). EDF est impliquée dans 177 points d'accueil sur le territoire.
- EDF a renouvelé son partenariat en 2012 avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) car l'action des travailleurs sociaux communaux en termes d'accompagnement et de pédagogie s'avère fondamentale et permet d'apporter des réponses personnalisées aux ménages en difficulté.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations dont la vocation est de venir en aide comme SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français ou le Secours Catholique.

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

- EDF s'appuie sur des associations comme la Fédération Envie ou Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans son logement pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, un travail conséquent est réalisé en direction des logements sociaux. EDF accompagne les bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires, en proposant d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage,...) et en contrôlant la qualité des travaux de rénovation, dans le respect des exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer **2 025 logements** performants économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » pour la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux destinées à des personnes en grande difficulté.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de **58 000 logements** dont les propriétaires occupants sont en situation de précarité énergétique. En 2012, 12 700 logements ont été engagés dans une rénovation thermique.
- 2012 a été l'année de mise en place du dispositif opérationnel du programme « Habiter mieux » visant la rénovation de logements habités par des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique. 70 correspondants solidarité coordonnent ainsi l'action d'EDF sur le territoire.

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

Fonds Solidarité Logement :

Participation aux pré-commissions FSL sur les 9 territoires du Département

Participation à l'assemblée Départementale FSL (octobre)

Programme Habiter Mieux :

Participation aux réunions de travail avec la DDTM et la DREAL

Formation des opérateurs du Programme Habiter Mieux (juillet)

Présentation du programme et du protocole thématique aux collectivités (août)

Structures de médiation :

Animation et suivi du PIMMS à Libercourt et du PSP à Calais

Formation des médiateurs de Calais et Libercourt

Inauguration du PIMMS mobile à Libercourt (juin)

Participation aux réunions sur le projet de création d'un PIMMS à Arras : AG constitutive le 30/05/2012

Prise de Présidence par EDF : M. Arnaud Hochart (directeur EDF Collectivités Territoires et Solidarité – Région Nord Ouest)

Participation aux réunions sur le projet de création d'un PIMMS à Lens

Ouverture en été de 2 points d'accueil de FACE Calais :

6 rue Paul Gauguin 62100 Calais - tél : 03 21 36 60 12

128 rue de Bamako 62100 Calais - tél : 03 21 36 32 55

Programme CIADT :

Rencontre des communautés de communes de Fauquembergues, Aire sur la Lys, Fruges, Frévent et Bertincourt

Formation des acteurs sociaux sur les communautés de communes de Fauquembergues, Aire sur la Lys et Fruges

Participation à l'Assemblée Générale de l'UDCCAS (novembre)

Participation à la formation et au comité de pilotage : Unis Cité Lens et Unis Cité Calais

Rencontre de la CPAM de Lens sur les dysfonctionnements liés aux tarifs sociaux

Rencontre avec les associations de consommateurs (novembre)

Actions MDE (Maîtrise de l'Energie) :

Nous avons mis en place des réunions d'information sur la maîtrise de l'énergie dans les instances suivantes :

Janvier :

CCAS d'Outreau

CCAS de Le Portel

Février :

Association AIFE à Evin Malmaison

CCAS d'Outreau

CCAS de Givenchy en Gohelle

CCAS de Calais

Association AIFE à Montigny en Gohelle

CCAS de Wingles

Association 3ID à Liévin



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

Mars :

CCAS de Lillers : Forum Logement
CCAS de Calais

Avril :

LTO Habitat à Lens
Association Epicéa à Wimereux
Mission Locale : Forum logement à St Omer

Mai :

CCAS de Lens
LTO Habitat à Lens
MDS d'Hénin Beaumont

Juin :

CCAS de Calais
MDS d'Avion
Association ID Formation à St Omer
LTO Habitat à Sallaumines
CCAS de Méricourt

Juillet :

Association 3ID à Bully Les Mines
Association ID Formation à Noyelles Godault

Août :

LTO Habitat à Bully Les Mines
Association ID Formation à Noyelles Godault

Septembre :

Association ID Formation à Noyelles Godault
CAF de St Omer
CCAS de Calais
CCAS et PACT de St Martin les Boulogne

Octobre :

CCAS de Lens
Secours Populaire à Etaples
CCAS de Grenay

Novembre :

Association ID Formation à Noyelles Godault
CCAS d'Eleu dit Leauwette
CCAS de Sallaumines
CCAS de Calais

Décembre :

MDS d'Hénin Carvin à Evin Malmaison
PACT d'Arras

Soit en 2012 :

38 réunions ont été animées
650 personnes env.ont été sensibilisées aux éco-gestes, à la compréhension des factures et à l'existence des tarifs sociaux
340 lampes basse consommation ont été offertes

B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

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

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département du Pas-de-Calais à hauteur de 860 000 euros pour l'année 2012. Une augmentation de 20 000 € par rapport à 2011 (760 000 en curatif et 100 000 en préventif).

Participation EDF au FSL	2011	2012	Variation
Département	840.000	860.000	2,3%

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2011	2012	Variation
Concession	20.939	30.339	44,9%

L'automatisation des procédures d'attribution du TPN a fait croître fortement le nombre de bénéficiaires en 2012.

On comptait ainsi, au 31 décembre 2012, près de 1,1 million de bénéficiaires du TPN pour 630 000 un an plus tôt

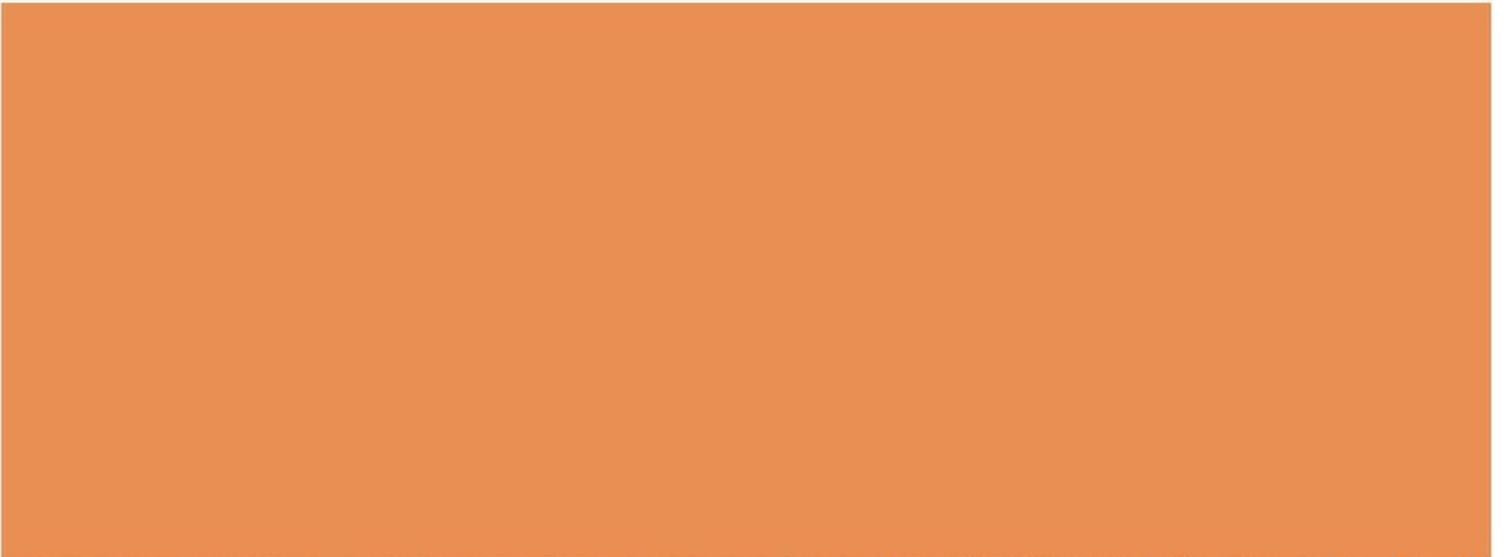
Le nombre de services « accompagnement énergie »

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

324 000 services «accompagnement énergie» ont été dispensées gratuitement en 2012.

Cette forte croissance est liée aux effets de la crise : de plus en plus de clients sont en situation de difficulté de paiement et se voient accorder le service "accompagnement énergie". Ce dispositif permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation :

- La mise en place d'un mécanisme de prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie...);
- Des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, étude de l'octroi d'un délai de paiement...).



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



C.1 Le réseau et la qualité de desserte	78
C.1.1 Situation globale du réseau au 31/12/2012.....	78
C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012.....	79
C.1.3 Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés.....	80
C.2 Les clients	83
C.2.1 Panorama des clients de la concession	83
C.2.2 La qualité des relations et des services	84
C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	86
C.3.1 Présentation et modalités de calcul.....	86
C.3.2 Calcul des éléments financiers	88
C.4 Les données patrimoniales	91
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée	91
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée	92
C.5 Les flux financiers de la concession	93
C.5.1 La redevance de concession	93
C.5.4 La participation au titre de l'article 8	93
C.5.5 Autres contributions financières.....	94

C.1 Le réseau et la qualité de desserte

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

Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en m)	2011	Concession	Variation
		2012	
Réseau souterrain	5.957.568	6.206.003	4,2%
Réseau torsadé	2.575	2.173	-15,6%
Réseau aérien nu	4.211.950	4.097.961	-2,7%
Dont faible section	37 000	29 600	
Réseau total aérien	4.214.525	4.100.134	-2,7%
Total réseau HTA	10.172.093	10.306.138	1,3%
Taux d'enfouissement HTA	58,6%	60,2%	

Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	2011	Concession	Variation
		2012	
Nombre de postes	12.261	12.372	0,9%

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	2011	Concession	Variation
		2012	
Postes type rural	4.295	4.336	1,0%
Postes type urbain	7.966	8.036	0,9%
Dont postes sur poteau	3.904	3.832	-1,8%
Dont postes cabines hautes	319	311	-2,5%
Dont postes cabines basses	4.407	4.407	0,0%
Dont autres postes	3.631	3.822	5,3%

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

Le réseau électrique BT

Réseau BT (en m)	2011	Concession	Variation
		2012	
Réseau souterrain	4.468.810	4.604.448	
Réseau torsadé	5.121.008	5.142.968	
Réseau aérien nu	1.959.929	1.911.674	
Dont fils nus de faibles sections	352.330	335.465	
Réseau total aérien	7.080.937	7.054.642	
Total réseau BT	11.549.747	11.659.090	
Taux d'enfouissement BT	38,7%	39,5%	

Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	2011	Concession	
		2012	
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs		57	57
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien		4	4

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	1.808	1.721	1.605
> 10 ans et ≤ 20 ans	2.156	2.262	2.010
> 20 ans et ≤ 30 ans	2.452	2.314	2.732
> 30 ans et ≤ 40 ans	1.915	542	3.039
> 40 ans	1.975	4.821	2.986

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

C.1.2 Les ouvrages mis en service en 2012

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

Canalisations HTA mises en service (en m)	2011	Concession	
		2012	
Souterrain	173.200	250.112	
Torsadé	237	0	
Aérien nu	4.444	1.713	
Total	177.881	251.825	
Dont pour information			
Extension	68.802	109.580	
Renouvellement ⁶	46.637	43.603	
Renforcement	62.442	98.642	

Canalisations BT mises en service (en m)	2011	Concession	
		2012	
Souterrain	75.611	94.966	
Torsadé	37.126	38.110	
Aérien nu	341	85	
Total	113.078	133.161	
Dont pour information			
Extension	77.770	90.955	
Renouvellement ¹	21.774	23.635	
Renforcement	13.534	18.571	

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

Branchements et dérivations réalisés

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2011	2012
Neufs	18.733	17.543
Modifiés	2.027	1.769
Supprimés	4.893	6.076

C.1.3 Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

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

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

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

Temps de coupure hors événements exceptionnels (en min)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)		
	2011	2012	Variation
Critère B HIX Concession	72,6	73	0,60%

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	Concession	
	2011	2012
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	5,2	5,7
Dont réseau aérien	1,8	2
Dont réseau souterrain	1,7	1,7
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	7,2	9,2
Dont réseau aérien	3,4	3,8
Dont réseau souterrain	1,5	2
Nombre de coupures sur incident réseau HTA		
Longues (> à 3 min.)	524	611
Longues (> à 3 min.) hors événements exceptionnels	524	403
Brèves (de 1s à 3 min.)	553	857
Très brèves	1166	2217

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2011	2012
Nombre de coupures pour travaux	1.000	832
Nombre sur réseau BT	523	354
Nombre sur réseau HTA	477	478
Temps moyen	24	15

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (Nombre pour 1 000 habts)	Concession	
	2011	2012
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,02	1,14
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1,17	1,65

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
	2011	2012
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	3.861	1.946
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	3.386	323
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	0
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	83.064	109.940
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	34.506	74.910
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	28.167	32.377

Nota : les indicateurs de continuité d'alimentation figurant dans le tableau ci-dessus font partie des indicateurs à produire dans les comptes rendus annuels d'activité en application du protocole d'accord signé le 26 mars 2009 par la FNCCR, ERDF et EDF. Sauf mention explicite dans le libellé de l'indicateur, les informations communiquées portent sur le nombre de clients BT affectés par une ou plusieurs interruptions de fourniture, quelle que soit la nature (incident ou travaux) de la coupure et son origine (notamment : en amont du réseau concédé, réseau HTA, réseau BT).

Les départs en contrainte de tension

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

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2011	2012
Taux de départs BT > 10 %	1,1%	0,9%
Taux de départs HTA > 5 %	9,3%	9,6%

C.2 Les clients

C.2.1 Panorama des clients de la concession

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

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

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

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

Total des clients de la concession	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	727.597	734.099	0,9%
Énergie acheminée en kWh	8.158.209.270	8.223.848.350	0,8%
Recettes d'acheminement en €	256.590.674	268.702.297	4,7%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	719.303	725.692	0,9%
Énergie acheminée en kWh	4.345.047.896	4.402.084.427	1,3%
Recettes d'acheminement en €	175.660.071	185.236.745	5,5%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	6.333	6.455	1,9%
Énergie acheminée en kWh	800.051.180	819.199.402	2,4%
Recettes d'acheminement en €	29.623.749	30.945.655	4,5%

Total des clients HTA > 250 kVA	2011	Concession	
		2012	Variation
Nombre de clients	1.961	1.952	-0,5%
Énergie acheminée en kWh	3.013.110.194	3.002.564.521	-0,3%
Recettes d'acheminement en €	51.306.854	52.519.897	2,4%



C.2.2 La qualité des relations et des services

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

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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

Pour 2012, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après :

Les clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la gestion du réseau de distribution (en %)	Indicateur synthétique	
	2011	2012
Département	95,0%	94,3%

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

Satisfaction des clients professionnels concernant la gestion du réseau de distribution (en %)	Indicateur synthétique	
	2011	2012
Département	90,5%	90,4%

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

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA) (en %)	Indicateur synthétique	
	2011	2012
Région ERDF	78,2%	81,5%

Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD :

Satisfaction des clients entreprises CARD HTA (en %)	Indicateur synthétique	
	2011	2012
Région ERDF	89,2%	91,5%

L'amélioration du traitement des réclamations

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

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

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2011	2012
Taux de réponses sous 30 jours	99,3%	98,2%



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2011	2012
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	97,1%	96,8%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,2%	98,7%

Intervention pour coupure demandées par les fournisseurs

Année	2010	2011	2012
Coupure réalisée	2 800	3 300	4 279



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

C.3.1 Présentation et modalités de calcul

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

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

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

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

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

Des données comptables enregistrées nationalement

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

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

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

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

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

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

Au niveau global, le total des produits et charges des concessions est toujours égal au résultat d'exploitation (normes françaises) d'ERDF. Ce résultat est public et est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

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

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

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

Produits détaillés (en k€)	Concession	
	2011	2012
Recettes d'acheminement	241.713	262.742
dont clients HTA	51.357	53.179
dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	175.907	185.780
dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA	28.720	30.042
dont autres	-14.271	-6.259
Recettes de raccordements et prestations	12.275	15.285
dont raccordements	8.285	11.381
dont prestations	3.990	3.904
Autres recettes	7.255	6.792
Chiffre d'affaires net	261.244	284.819
Autres produits	43.267	42.895
Production stockée et immobilisée	32.203	32.225
Reprises sur amortissements et provisions	9.374	8.806
Autres produits divers	1.690	1.864
Total des produits	304.511	327.715

Charges détaillées (en k€)	Concession	
	2011	2012
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	155.572	161.380
Accès réseau amont	67.366	71.921
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	31.652	33.215
Redevance de concession	3.138	3.364
Autres consommations externes	53.415	52.880
Impôts, taxes et versements assimilés	14.368	15.044
Contribution au Facé	7.470	7.930
Autres impôts et taxes	6.898	7.114
Charges de personnel	42.451	46.151
Dotations d'exploitation	55.195	58.049
Dotation aux amortissements DP	32.401	35.002
Dotation aux provisions DP	5.226	6.359
Autres dotations d'exploitation	17.569	16.688
Autres charges	6.190	5.370
Charges centrales	8.180	8.503
Total des charges	281.956	294.496

Contribution à l'équilibre (en k€)	Concession	
Montant	4.672	4.099

Total des produits – total des charges (en k€)	Concession	
	2011	2012
Montant (y compris contribution à l'équilibre)	17.883	29.121



C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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

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

Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

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

- **Recettes d'acheminement** : il s'agit :
 - **de l'acheminement livré et facturé** : clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
 - **de l'acheminement livré** mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables (variation par rapport à l'exercice précédent positive ou négative). Il s'agit principalement de l'énergie en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des Produits.



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

- **Recettes de raccordements et prestations** : ce sont les recettes des raccordements de clients facturés ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA) comme les changements de puissance
- **Autres recettes** : travaux et prestations de services pour les tiers (y compris groupe EDF et GrDF).

Chiffre d'affaires : il représente la somme des recettes du distributeur.

Autres produits : ils comportent principalement la production immobilisée (part des achats de matériels et des coûts de main-d'œuvre utilisés pour la construction de nouveaux ouvrages) et les reprises sur provisions.

Charges

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

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

- **Accès réseau amont** : charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.
- **Achat d'énergie** : achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.
- **Redevance de concession** : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2012.

Impôts taxes et versements assimilés : ce poste inclut :

- **CAS FACE (compte d'affectation spéciale « Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale)** : La « Contribution au FACE », versée par ERDF au niveau national et dont une quote-part est affectée à la concession, permet de financer les aides allouées par le FACE aux maîtres d'ouvrage des travaux en zone d'électrification rurale
- **Autres impôts et taxes** : principalement les impôts directs locaux.
- On ne retrouve pas dans ce poste l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : la TVA).



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Charges de personnel : elles comportent les salaires et traitements ainsi que les charges sociales. Depuis 2010, au sein de la rubrique achats et charges d'exploitation, la ventilation des charges de personnel affectées à l'exploitation est différente pour les agents travaillant sur le réseau (au prorata des km de réseau) et pour les autres agents (au prorata du nombre de clients).

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

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

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

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

Contribution à l'équilibre

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

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



C.4 Les données patrimoniales

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

Immobilisations conçédées (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	405.658	172.637	233.021	611.915	89.567
dont aérien	66.256	41.278	24.978	133.182	39.931
dont souterrain	339.402	131.359	208.043	478.733	49.636
Canalisations BT	361.561	141.228	220.333	526.953	56.914
dont aérien	124.157	65.002	59.155	214.012	33.739
dont souterrain	237.404	76.226	161.178	312.942	23.175
Postes HTA/BT	125.428	69.876	55.552	184.112	31.080
Autres biens localisés	15.559	6.380	9.179	17.397	291
Branchements/CM	257.417	89.404	168.013	350.781	30.227
Comptage	71.946	44.002	27.944	71.946	0
Transformateurs HTA/BT	45.188	21.592	23.597	65.278	10.862
Autres biens non localisés	7.270	3.153	4.117	7.996	369
Total biens conçédés	1.290.029	548.272	741.757	1.836.377	219.311

Définitions :

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

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

La valeur de remplacement représente l'estimation, à fin 2012, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée

Variation des actifs concédés au cours de l'année 2012 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2012 pro-forma	Mises en service			Valeur brute au 31/12/2012
		Apports ERDF nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	391.795	11.422	4.398	1.956	405.658
dont aérien	66.887	336	0	967	66.256
dont souterrain	324.908	11.086	4.398	989	339.402
Canalisations BT	346.066	11.183	5.089	777	361.561
dont aérien	122.111	2.476	145	575	124.157
dont souterrain	223.955	8.707	4.943	201	237.404
Postes HTA/BT	121.151	4.448	331	502	125.428
Autres biens localisés	13.713	2.224	-3	375	15.559
Branchements/CM ⁷	243.759	10.110	4.754	1.206	257.417
Comptage	71.966	2.102	0	2.122	71.946
Transformateurs HTA/BT	43.641	2.092	20	565	45.188
Autres biens non localisés	6.552	723	-5	0	7.270
Total actifs concédés	1.238.644	44.304	14.583	7.503	1.290.029

Définitions :

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

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

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

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



C.5 Les flux financiers de la concession

C.5.1 La redevance de concession

Les modalités de calcul

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par le prix du service rendu aux usagers, et non par l'impôt :

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

C'est le terme R1 de cette redevance, dit de « fonctionnement ». Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, au règlement des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

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

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

Les montants des redevances au titre de l'exercice 2012

Montants des termes R1 et R2 (en €)	Concession		Variation
	2011	2012	
Redevance R1	707.814	722.706	2,1%
Redevance R2	2.430.678	2.641.077	8,7%

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire à compter du 1^{er} janvier 2010 sont éligibles à la Part Couverte par le Tarif (PCT) versée par ERDF (voir ci-après). Corrélativement, la redevance R2 à compter de l'exercice 2010 est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

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

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

Montant de la participation (en €)	Concession		Variation
	2011	2012	
Article 8 « travaux environnement »	1.699.909	1.518.033	- 12%



C.5.5 Autres contributions financières

Autres contributions à maille concession (en k€)	2011	2012
Redevance communale d'Occupation du Domaine Public payée sur l'exercice	432 803 €	511 898 €



D. Vos interlocuteurs



D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF	98
D.2 Vos interlocuteurs chez EDF	99



D.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

Xavier LAFARGUE

Directeur de la Direction Territoriale Pas-de-Calais
11 rue Victor Leroy – 62010 Arras Cedex

Yves VANLERBERGHE

Adjoint au Directeur – Délégué Territorial
11 rue Victor Leroy – 62010 Arras Cedex

Vos interlocuteurs

Responsable	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Collectivités locales		
Loïc LEGARDIEN	03 21 07 50 09	Loïc.Legardien@erdf.fr
Philippe JORE	03 21 33 45 12	Philippe.Jore@erdf.fr
Equipe Concessions	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Patrick Leroy	03 21 07 50 07	Patrick-e.leroy@erdf.fr
Jean-Paul George	03 21 07 50 06	Jean-paul.george@erdf.fr

Les accueils d'ERDF :

Le portail Collectivités Locales

La Direction territoriale ERDF Pas-de-Calais met à la disposition exclusive des communes un portail d'accueil téléphonique joignables en heures ouvrables : 03 21 07 54 00

L'accueil pour le dépannage

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

L'accueil pour le raccordement des consommateurs

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

L'accueil pour le raccordement des installations de production

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

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

L'accueil des fournisseurs d'électricité

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



D.2 Vos interlocuteurs chez EDF

Alain LARUELLE

Directeur de la Direction Commerciale Régionale Nord-Ouest

137 Boulevard du Luxembourg - TSA 65010 - 590490 Lille Cedex

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
MARIEL Michel	Interlocuteur solidarité	03 28 36 37 44	michel.mariel@edf.fr
COULLAUD Emmanuel	Directeur de Développement Territorial	03 20 14 49 82	Emmanuel.coullaud@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée par la Direction Commerce Nord Ouest, composée de quatre marchés selon la clientèle concernée : le marché des Particuliers, le marché des Collectivités locales et de la Solidarité, le marché des PME et Professionnels ainsi que le marché des Grandes Entreprises :

La Direction de Marché des Clients Particuliers assure la relation contractuelle avec les clients particuliers facturés au Tarif Bleu.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- Un réseau de 5 centres d'appels et de 20 boutiques, répartis sur tout le territoire de la DCR Nord Ouest : Nord-Pas de Calais, Picardie et Haute Normandie.
Ces canaux sont destinés à répondre aux attentes des clients particuliers.
- Une agence en ligne sur Internet ([www. particuliers.edf.com](http://www.particuliers.edf.com)) ;
- Un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux travaux dans l'habitation ;

Contacts en région Nord Ouest

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 (n° local à renseigner) N° non surtaxé	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
0 800 333 123 prix d'un appel local	Les clients démunis	Information, orientation
0 810 333 776 prix d'un appel local	Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
39 29 prix d'un appel local	Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux dans l'habitat
0 810 810 112 prix d'un appel local	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis

La Direction de Marché Collectivités Territoires et Solidarité (DMCTS) assure la relation contractuelle avec les clients dits « collectivités locales » (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux), ainsi que les clients « tertiaire public ». Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité auprès des clients démunis, et souffrant de précarité énergétique.



D. Vos interlocuteurs

Cette relation s'appuie sur des chargés de services dédiés aux clients collectivités locales et répartis sur 4 centres relation clients collectivités, ainsi que sur des conseillers commerciaux répartis sur le territoire de la région. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, mail, courrier, internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Le service solidarité se compose de 3 Pôles Solidarité pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des communes et des conseils généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

Un site internet dédié aux collectivités : edfcollectivités.fr

La Direction des petites et moyennes entreprises et professionnels assure la relation contractuelle avec les clients PME et usages professionnels (tarif jaune et tarif bleu).

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

Un site internet à disposition des entreprises : edfentreprises.fr

La Direction de Marché des Grandes Entreprises assure la relation contractuelle avec les clients dits « grandes entreprises » (clients au tarif vert).

Cette relation s'appuie sur des conseillers commerciaux relation client répartis dans 2 Centres Relation Clients pour les clients « Grandes Entreprises » et sur des chargés de services clients répartis sur le territoire de la région. Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, mail, visites, courrier, internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Les numéros de téléphone spécifiques en région Nord Ouest

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 32 15 15 (n° local à renseigner) <i>N° non surtaxé</i>	Les clients particuliers	vie du contrat, déménagement facturation, recouvrement et interface avec ERDF pour les demandes techniques
0 810 333 776 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients professionnels	
0 820 821 333 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients entreprises	
0 810 144 004 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients grandes entreprises	
03 59 51 03 25 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients collectivités locales	
39 29 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux dans l'habitat
0 810 810 112 <i>prix d'un appel local</i>	Les élus et les travailleurs sociaux	Alerte, gestion, suivi des clients démunis
0 800 333 123 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients démunis	Information, orientation
0 800 333 123 <i>prix d'un appel local</i>		Information sur le TPN



Les structures de médiation EDF:

- **PIMMS de Libercourt**

Place de la Gare

62820 Libercourt

- **PIMMS d'Arras**

- **PSPE Calais**

102 – 104 Boulevard Jacquard

62100 Calais

Ouverture en été de 2 points d'accueil de FACE Calais :

6 rue Paul Gauguin 62100 Calais - tél : 03 21 36 60 12

128 rue de Bamako 62100 Calais - tél : 03 21 36 32 55



PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE

