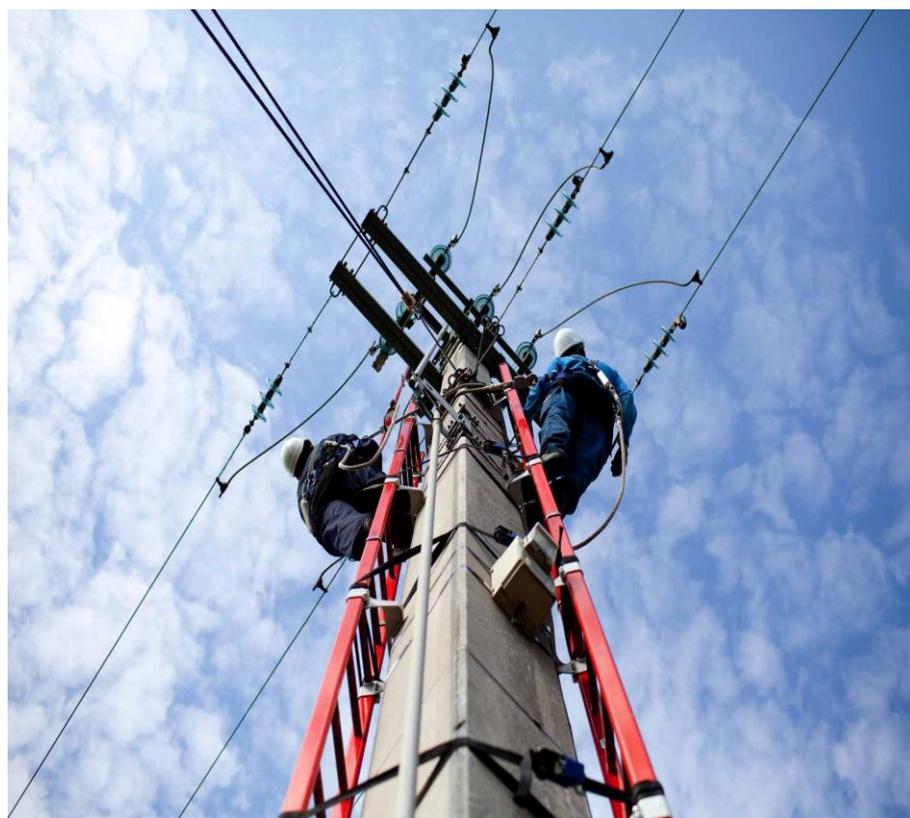


COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE D'ÉNERGIE DU PAS-DE-CALAIS

2011

Version validée



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 :

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

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

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

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

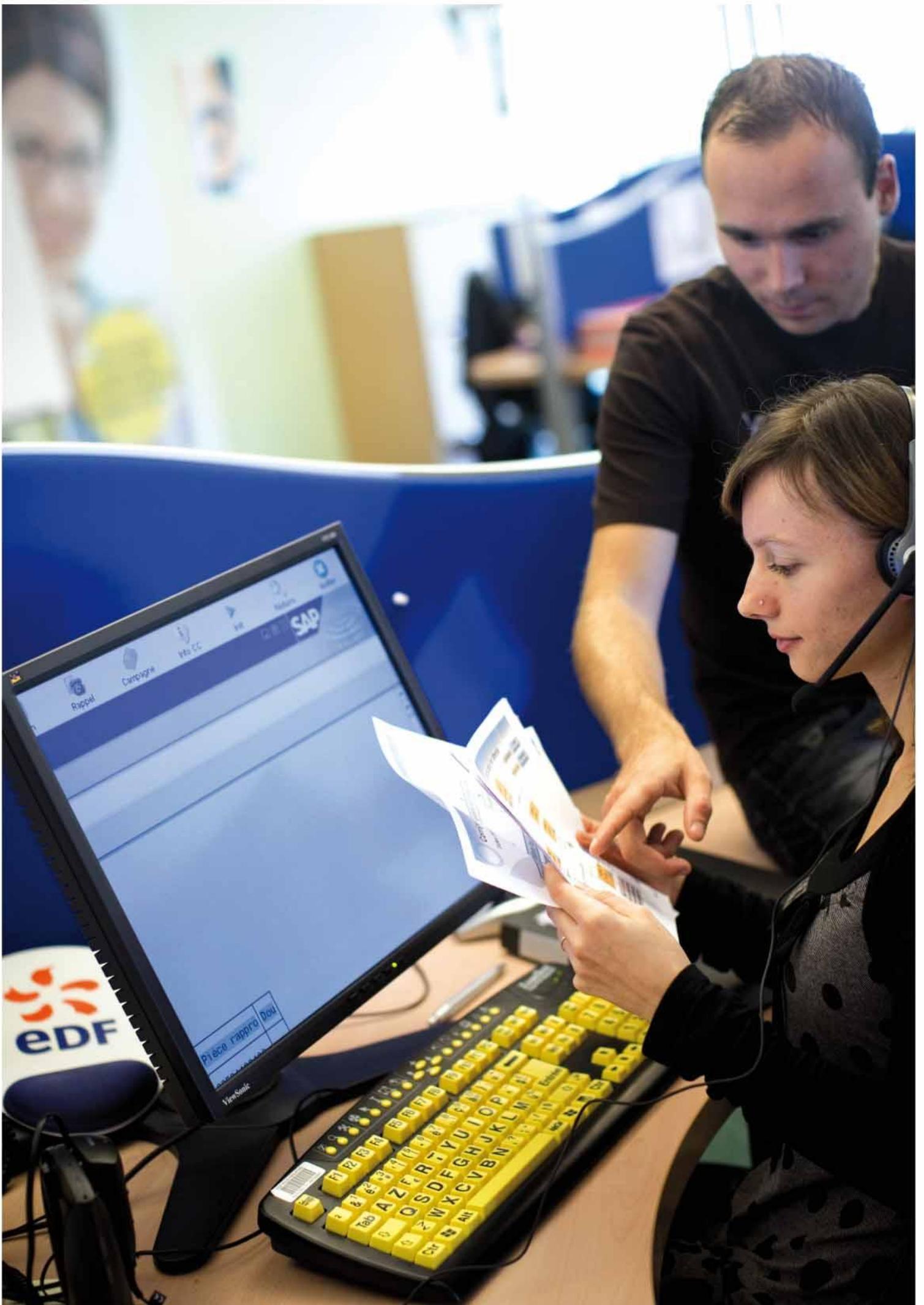
Le coût d'acheminement de l'électricité représente un peu moins de la moitié de la facture finale du client.

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

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



Éditorial	05
L'année 2011 en quelques dates	06
Les perspectives	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 en 2011	
A.2 La proximité avec les clients d'ERDF	
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	
A.4 Les éléments financiers de la concession	
B. Synthèse de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire	51
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.3 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	
C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire	71
C.1 Les clients	
C.2 Le réseau et la qualité de desserte	
C.3 Les produits et les charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	
C.4 Les données patrimoniales	
C.5 Les flux financiers de la concession	
D. Annexes	93
D.1 Vos interlocuteurs	





L'année 2011 en quelques dates

Pour EDF, L'une de nos préoccupations durant l'année 2011 a consisté à mettre en place une nouvelle organisation de la Direction Commerce EDF afin d'améliorer notre efficacité.

Cette nouvelle organisation s'est mise en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2012. Elle s'accompagne d'une nouvelle segmentation, dont l'objectif est de renforcer la satisfaction de nos clients sur tous les segments.

La Direction Commerce Régionale EDF a la responsabilité des clients entreprises, professionnels et collectivités territoriales à la maille régionale. Elle gère les enjeux de proximité sur le segment des particuliers (réseau des boutiques et Points Service Public).

La Direction Commerce régionale EDF porte le traitement des clients démunis au travers d'équipes dédiées qui lui sont rattachées. Ces éléments lui confèrent d'avantage d'autonomie et de rapprochement à l'égard de ses clients, et par la même une forte réactivité.

S'agissant d'ERDF, le 16 décembre 2010, Michèle BELLON, Président du Directoire d'ERDF et Michel SERGENT, Sénateur et Président de la Fédération Départementale d'Energie du Pas-de-Calais signait une convention innovante en matière d'aménagement esthétique de réseau et d'amélioration de la qualité de fourniture. Ce partenariat consacrait surtout la volonté partagée du concédant et du concessionnaire d'œuvrer de concert à l'amélioration de la qualité de fourniture d'électricité dans le Pas-de-Calais.

Ainsi, cette convention dite « article 8 » traduisait cette ambition en modifiant la répartition des volumes d'investissement consacrés à l'aménagement esthétique des réseaux au profit de ceux qui concourent à l'amélioration de la qualité de l'électricité, en particulier, les investissements sur le réseau HTA (20 000 Volts).

Le 13 décembre, s'est tenue la première Conférence Départementale sous l'égide du préfet du Pas-de-Calais. La conférence départementale annuelle instaurée par la loi NOME (art. 21) a pour objectif de renforcer le dialogue entre les maîtres d'ouvrage qui investissent sur le réseau public de distribution, afin d'atteindre une plus grande efficacité dans les dépenses d'investissements en matière de sécurité et de qualité d'alimentation électrique.

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

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



Xavier LAFARGUE

Directeur Territorial Pas-de-Calais

ERDF



Alain LARUELLE

Directeur

Direction Commerciale Régionale Nord-Ouest

EDF



L'année 2011 en quelques dates

L'année 2011 en quelques dates

Partenariats

Le 15 avril, signature d'une convention avec l'Union Régionale du Syndicat des Directeurs Généraux des Collectivités Territoriales du Nord-Pas-de-Calais. A l'occasion du congrès régional des Directeurs Généraux des Collectivités Locales (DGS) qui s'est tenu à Jeumont (Nord), ERDF a signé une convention de partenariat avec l'Union Régionale du Syndicat des Directeurs Généraux des Collectivités Territoriales.

Par cet accord, l'Union Régionale convie ERDF à ses différents colloques, son Congrès régional et aux différentes actions de formation organisés tout au long de l'année 2011.

Parmi celles-ci, on peut citer :

- le Congrès régional à Jeumont avec le CNFPT
- le Salon ENVIRONORD
- la Journée de l'Observatoire de la SMACL à Lens
- les ateliers du Développement Durable à Loos en Gohelle avec l'INSET de Dunkerque



Le 15 mai, ERDF partenaire de la Route du Louvre.

Actrice incontournable des projets du territoire, ERDF a renouvelé son partenariat pour La Route du Louvre 2011, 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, randonneurs de tous âges, musiciens artistes, bénévoles, met en avant les forces vives de la région Nord-Pas de Calais.



Le challenge des communes a récompensé 3 communes du Nord-Pas de Calais sur les 19 participantes : Herlies, Loos en Gohelle et Lille qui ont reçu chacune un chèque de 750 € remis à l'association qu'elles parrainent.



L'année 2011 en quelques dates

Le 24 juin, signature d'une convention avec Pas-de-Calais Habitat. Afin de répondre à une insatisfaction liée aux raccordements électricité exprimée en 2010, ERDF a mis en place un plan d'action « raccordement » et à initier plusieurs mesures pour faciliter, en particulier, les relations avec les partenaires que sont les Promoteurs Aménageurs Lotisseurs (PAL) et les Bailleurs Sociaux.



Ainsi, ERDF s'était donné pour objectif de former à la nouvelle problématique du raccordement, 200 collaborateurs des PAL de la région avant la fin juin dans le but de se repositionner comme un acteur incontournable du monde du bâtiment et des travaux publics.

Ces rencontres avec les différents opérateurs ont également permis de déboucher sur la signature de conventions ayant pour but de chercher à faciliter l'information et l'orientation des différentes demandes de prestations, ainsi que de gérer conjointement le portefeuille d'affaires des promoteurs.

Mot du Directeur de Territoire d'Arras de Pas-de-Calais Habitat :

Aujourd'hui avec la signature de cette convention de partenariat nous nous engageons réciproquement à mieux échanger sur nos organisations ; c'est à dire à mieux nous connaître et ainsi à mieux prendre en compte nos logiques.

La désignation d'un interlocuteur privilégié ne pourra que nous éviter les classiques déboires des plateformes d'appel qui nous prenaient beaucoup de temps et qui nous laissaient souvent perplexe quand à la compréhension de nos attentes et demandes. Malgré toutes les performances (rapidité, traçabilité, fiabilité,...) que les NTIC peuvent offrir, le contact privilégié est souvent nécessaire pour mieux comprendre les offres mises à notre disposition et également s'y retrouver dans les arcanes des nouvelles organisations mises en place.



Nous prévoyons de nous rencontrer également à espace régulier pour faire un point et réaliser le bilan de cette convention comme nous y invite les démarches de qualité sur lesquelles ERDF comme Pas-de-Calais Habitat se sont résolument engagées.

Enfin, ERDF nous propose des réunions d'information thématiques notamment à l'attention de nos locataires, ce qui ne peut qu'améliorer les résultats de tous les efforts que nous pouvons réaliser en terme de maîtrises des dépenses énergétiques par des travaux et équipements.

Nous ne pouvons que nous réjouir sur cette idée de partenariat renforcé.



L'année 2011 en quelques dates

Lundi 26 septembre, à l'issue de leur Assemblée Générale, Yves VANLERBERGHE et Gérard MAGNAVAL - Président de la CCI d'Artois ont signé, en présence de Benoît ROOSEBEKE, Directeur des Affaires Générales de la Préfecture du Pas-de-Calais, une convention de partenariat. Les objectifs pour ERDF sont d'améliorer l'information des ressortissants de la chambre de commerce (meilleure connaissance de l'organisation, des missions et des activités d'ERDF, accueil privilégié à l'équipe de Direction de la CCI de l'Artois...), de faciliter l'orientation des différentes demandes de la CCI de l'Artois et surtout d'accompagner les projets très en amont en participant aux instances de la CCI, la commission industrie et la commission aménagement du territoire.



Le 23 novembre, sur le salon des maires, signature d'une convention, avec l'association Nord-Pas de Calais des élus agents du groupe EDF.



Ainsi, par cette convention, ERDF, dans le cadre de ses missions de concessionnaire et de gestionnaire du réseau public de distribution de l'électricité, cherche à faciliter l'information et l'orientation des élus, agents de nos entreprises. Il s'agit ici de « faciliter la vie » de chacun, par une meilleure connaissance de l'organisation, des missions et des activités d'ERDF sur le territoire du Nord-Pas de Calais et d'assurer un accueil privilégié aux élus agents, dans leur rôle de représentant de leur commune. ERDF s'engage à organiser des réunions d'information à l'attention des élus agents sur des thèmes ayant trait à l'activité, l'actualité et aux enjeux d'ERDF.

Les relations entre le concédant et le concessionnaire

Un accord gagnant-gagnant pour la qualité de fourniture sur le Pas-de-Calais

Le 16 décembre 2010, Michèle BELLON, Président du Directoire d'ERDF et Michel SERGENT, Sénateur et Président de la Fédération Départementale d'Énergie du Pas-de-Calais signait une convention innovante en matière d'aménagement esthétique de réseau et d'amélioration de la qualité de fourniture. Ce partenariat consacrait surtout la volonté partagée du concédant et du concessionnaire d'œuvrer de concert à l'amélioration de la qualité de fourniture d'électricité dans le Pas-de-Calais.

Ainsi, cette convention dite « article 8 » traduisait cette ambition en modifiant la répartition des volumes d'investissement consacrés à l'aménagement esthétique des réseaux au profit de ceux qui concourent à l'amélioration de la qualité de l'électricité, en particulier, les investissements sur le réseau HTA (20 000 volts).



L'année 2011 en quelques dates

Le 1er janvier 2011, dans le cadre de cette convention, un comité d'engagement mensuel présidé par le directeur de l'autorité concédante a été mis en place pour d'améliorer la concertation sur les dossiers d'aménagement esthétique des communes du Pas-de-Calais. ERDF y apporte son expertise et s'il y a, parmi les dossiers « article 8 », des travaux qui font partie du programme travaux basse tension du distributeur, ERDF s'engage à les prendre intégralement à sa charge.



La conférence Départementale

Le 13 décembre, s'est tenue la première Conférence Départementale sous l'égide du préfet du Pas-de-Calais. La conférence départementale annuelle instaurée par la loi NOME (art. 21) a pour objectif de renforcer le dialogue entre les maîtres d'ouvrage qui investissent sur le réseau public de distribution, afin d'atteindre une plus grande efficacité dans les dépenses d'investissements en matière de sécurité et de qualité d'alimentation électrique.

FDE62/ERDF une relation de proximité renforcée

Des rendez-vous réguliers entre la FDE62 et ERDF ont jalonné l'année 2011.

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 des différentes réunions ont encore été très nombreux : SRU/UH, les raccordements, l'éclairage public, la gestion de l'article 8, les échanges autour du CRAC, le décret qualité, la préparation de la Conférence Départementale,...

Pour la 3ème fois, depuis 2009, ERDF a présenté le 11 avril 2011 « le diagnostic qualité de la desserte, les investissements, l'entretien et la maintenance sur les réseaux du Pas-de-Calais » à l'ensemble des membres du bureau et de la commission patrimoine de la FDE62. L'objectif de cet exercice est de partager le diagnostic avec l'autorité concédante en toute transparence et dans un esprit de dialogue.

Enfin, EDF Commerce et ERDF ont présenté le compte rendu d'activités de la concession 2010, le 8 septembre 2011.

La précarité énergétique et la solidarité

Gestion des points de livraison d'électricité sans fournisseur

(selon proposition du GTE SI et processus validé par la CRE le 26/1/2007)

Pour faciliter l'emménagement des nouveaux occupants dans les locaux d'habitation, l'alimentation électrique est laissée en service quelques temps après le départ de l'occupant précédent et la résiliation de son contrat auprès de son fournisseur. Cette disposition appelée Maintien d'Alimentation doit être surveillée par ERDF pour éviter toute dérive : consommation d'électricité sans facturation, avec risque de consommation excessive. ERDF a engagé en 2011 un effort pour résorber les une partie importante de ces situations, pour tendre vers un Maintien d'Alimentation d'une durée de l'ordre de 8 semaines maximum. Cette action amplifiée en 2011 a nécessité des ressources en matière de gestion et en interventions sur les sites détectés. Dans près de 70% des cas, les locaux étaient vides et ERDF a réalisé une Fin de Maintien de l'Alimentation. Dans les autres cas, les occupants ont été mis en demeure de conclure un contrat de fourniture avec le fournisseur de leur choix, ou à défaut ont été coupés. L'énergie consommée en absence de contrat de fourniture est comptabilisée dans les pertes à charges d'ERDF, qui recherche les personnes ayant réalisé cette consommation d'électricité et facture en conséquence.



ERDF partenaire du PIMMS de Libercourt

Une convention pour renforcer le lien entre population et services publics

Les Points d'Information et de Médiation Multi-Services (PIMMS) sont des lieux d'accueil ouverts aux usagers d'institutions publiques et aux clients de grandes entreprises en charge d'un service public (eau, énergie, transports, courrier...). Dans chaque PIMMS, des agents médiateurs informent les clients, les accompagnent dans leurs démarches et préviennent les difficultés.

Chaque année, les 44 PIMMS affiliées à l'Union nationale des PIMMS implantés sur l'ensemble du territoire réalisent 450 000 accueils ainsi que plus de 130 000 actes de médiation dite « sortante » à la demande des entreprises partenaires : interventions au domicile, propositions de médiation par téléphone.



Les PIMMS contribuent ainsi à améliorer la qualité de la relation entre les entreprises de service public et leurs clients.

ERDF partage la même ambition et s'engage au quotidien pour créer toujours plus de proximité avec ses clients et ses parties prenantes.

Un engagement commun en faveur de l'insertion professionnelle

Depuis son origine, le dispositif PIMMS a également pour vocation de participer au développement des territoires en créant des emplois localement, en favorisant l'insertion professionnelle de ses agents médiateurs et en les accompagnant vers un emploi durable et qualifié.

Les PIMMS emploient actuellement plus de 280 emplois salariés à temps plein, celui de Libercourt emploie quant à lui 11 salariés.

Afin que le projet professionnel des agents médiateurs trouve une issue positive, ERDF et l'Union nationale des PIMMS unissent leurs efforts par des actions portant notamment sur les métiers et leurs modalités d'accès,

Présent au Conseil d'Administration de l'association « PIMMS de Libercourt » depuis l'origine, ERDF contribue aux offres de service, participe aux différentes instances et y assure le mandat de trésorier.

Le 2 septembre, visite du préfet au PIMMS de Libercourt.



Dans le cadre de la convention en préparation « plus de services publics au public », dans laquelle l'Union des PIMMS est un des partenaires, le préfet du Pas-de-Calais a souhaité se faire présenter l'activité du PIMMS de Libercourt. L'état est l'une des parties prenantes du PIMMS de Libercourt et un important contributeur à travers la mise à disposition et le financement de conventions « Adulte Relai »



L'année 2011 en quelques dates

ERDF partenaire du PIMMS d'Arras

Le 10 mai 2011, la Communauté Urbaine d'Arras a validé l'expérimentation du PIMMS sur la ville d'Arras (quartiers ouest), le portage technique étant confié à la ville d'Arras. Le projet du PIMMS sur Arras, porté par ERDF, rejoint le projet de la ville sur les aspects de l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la mise à disposition et de l'accompagnement vers l'outil numérique ainsi que l'accompagnement dans la professionnalisation et l'emploi. De plus, il contribuera à renforcer l'accompagnement des publics en difficulté et/ou éloignés des institutions dans leurs démarches quotidiennes.

Développement durable et Responsabilité Sociétale



PCET du Pays d'Artois :

Le 29 septembre, signature de la charte du Plan Climat Energie Territorial du Pays d'Artois.

ERDF, après s'être mobilisé dans l'élaboration du Plan Climat du Pays d'Artois, en participant aux différents ateliers, a également souhaité s'investir dans son pilotage, en proposant d'être pilote de l'action n° 52 du PCET « Contribuer à un observatoire local des consommations d'énergie ».

L'objet de cette action est de mettre en place un outil de suivi des consommations d'électricité et de sensibilisation des habitants aux économies d'énergie.

La connaissance des flux énergétiques transitant sur la commune est l'un des incontournables d'une politique énergétique.

Depuis l'été 2012, ces données sont mises à disposition de l'autorité concédante.



L'année 2011 en quelques dates



ERDF et le GEIQ Emploi et Handicap se mobilisent pour l'emploi dans le Calaisis

Le 18 novembre à Calais, ERDF et le GEIQ Emploi & Handicap ont reconduit leur partenariat, un partenariat gagnant-gagnant en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. Depuis 2004, ERDF, partenaire de la structure, a permis l'embauche et la formation de plus de 50 travailleurs handicapés. Alain GERARD, Sous-Préfet de l'arrondissement de Calais et Dominique YDEE, Directeur Adjoint à l'UTE 62 de la DIRECCTE se sont associés à cette mobilisation.

La proximité avec les collectivités locales

Les réunions pour les communes

Le paysage énergétique européen et français est en constante évolution. ERDF se transforme et s'adapte pour faire face à ces nouvelles exigences. La loi Grenelle II, la loi NOME, les modalités de raccordement au réseau électrique applicables depuis le 1^{er} janvier 2009 ainsi que les politiques d'investissement d'ERDF, suscitent de nombreuses interrogations de la part des Collectivités Locales.

La réforme des Collectivités Territoriales est entrée dans sa phase active en 2011, ainsi les schémas départementaux de coopération intercommunale doivent être élaborés par les préfets avant la fin de l'année 2011. Cette réforme va profondément modifier la géographie des intercommunalités ainsi que leur gouvernance et ouvre la voie à la création de nouvelles métropoles urbaines.

Aussi, et comme nous en avons pris l'habitude, ERDF a organisé en 2011 des réunions d'échanges sur ces sujets et sur d'autres intéressant les communes : dix réunions intercommunales à destination des maires et quatre réunions pour les directeurs généraux des services et les directeurs techniques des communes urbaines.

Véritable moment d'échanges, ces réunions à la rencontre des élus, dans une ambiance souvent conviviale, font toujours l'objet d'une participation importante. Ces réunions ont réuni plus de 750 élus et fonctionnaires territoriaux tout au long de l'année 2011.



L'année 2011 en quelques dates



En 2011, ERDF est intervenue sur les sujets suivants :

- La loi « NOME » - ses conséquences
- Les Smart Grid et le compteur Linky
- Le Portail Internet d'ERDF dédié aux Collectivités Locales
- Le raccordement au réseau électrique – modalité et délais
- Le Guichet Unique - DICT et Protys

Les conventions « proximité »

Afin de renforcer la communication avec les Collectivités Locales, un certain nombre de conventions « proximité » ont été signés avec des EPCI en 2011.

Ainsi, **le 16 septembre**, ERDF et la Communauté d'Agglomération de Saint Omer ont signé une convention de partenariat dont l'objectif est la mise en place d'outils dédiés à un accueil privilégié des collectivités locales.



Ainsi, ERDF met, à la disposition de la Communauté d'Agglomération, un Interlocuteur Privilégié dédié, joignable sur un téléphone portable et par mail. Cet interlocuteur est au quotidien à la disposition de l'élu. Il est à l'écoute de ces préoccupations, lui apporte des conseils adaptés, clarifie les évolutions de l'organisation de l'entreprise, oriente et facilite les contacts avec les différents services ERDF.

En situation dégradée, ERDF renforce sa présence auprès des élus. Dans le cadre de sa politique de gestion des incidents (ponctuels, perturbés ou graves) sur le réseau d'électricité, ERDF met à disposition des maires



L'année 2011 en quelques dates

des accès téléphoniques dédiés ainsi qu'un numéro confidentiel afin d'améliorer la communication lors d'incident de grande ampleur.

Enfin, des interventions pédagogiques spécifiques et des réunions thématiques d'information à l'attention des élus et des fonctionnaires territoriaux seront organisées par ERDF, à la demande des communes membres de la Communauté d'Agglomération de Saint Omer.

Les événements climatiques

Le 15 décembre, la tempête Joachim épargne le Pas-de-Calais, mais frappe une grande partie du territoire, plus de 700 000 clients sont privés d'électricité, principalement en Bretagne. Dès les premières alertes météo, tous les moyens humains, techniques et matériels sont mis en œuvre pour parer aux conséquences de cette tempête hivernale. Grâce à la mobilisation des salariés d'ERDF et des entreprises partenaires, les efforts déployés en liaison avec les pouvoirs publics et les collectivités territoriales ont permis de réalimenter en moins de 24 heures près de 95 % des clients touchés. Dans ce cadre, des agents du Pas-de-Calais se sont rendus dans le Finistère, l'un des départements les plus touchés par les vents violents.





Les perspectives

Fin 2011, EDF a signé 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** des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique.

Courant 2012, automatisation des tarifs sociaux.

Michèle Bellon, présidente du directoire d'ERDF, a lancé en 2011 les « Rencontres régionales d'ERDF » qui vont se poursuivre **au cours de l'année 2012**. Leur objectif est de réaffirmer l'ancrage territorial d'ERDF et de présenter la politique du distributeur en région pour les prochaines années : plus proche de ses clients et privilégiant encore davantage la relation de proximité. Cet événement rassemble l'ensemble des parties prenantes et des partenaires d'ERDF en région : représentants de l'État, élus, autorités concédantes et chefs d'entreprise. Pour le Nord-Pas de Calais, la « Rencontre Régionale d'ERDF » aura lieu le 28 juin 2012.

L'année 2012, est l'année de la généralisation des conférences départementales dont les premières se sont tenues sous l'égide des préfets en décembre 2011. Fruit d'un long travail de la FDE 62 et d'ERDF, point d'orgue des réunions « Qualité/Investissement » engagées depuis 3 ans, la Conférence Départementale du Pas-de-Calais a été une « première en France », s'agissant d'un syndicat urbain. Ces conférences départementales annuelles instaurées par la loi NOME (art. 21) ont pour objectif de renforcer le dialogue entre les maîtres d'ouvrage qui investissent sur le réseau public de distribution, afin d'atteindre une plus grande efficacité dans les dépenses d'investissements en matière de sécurité et de qualité d'alimentation électrique.

Le 30 juin 2012, les organismes de distribution d'électricité et de gaz doivent avoir mis à disposition des autorités concédantes dont ils dépendent les informations prévues par le décret n°2011-1554 du 16 novembre 2011.

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

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

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

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



L'organisation de la distribution d'électricité

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

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

L'alimentation en électricité de la concession

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





• Les postes-sources

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

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

• La production locale

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

Votre concession en quelques chiffres

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



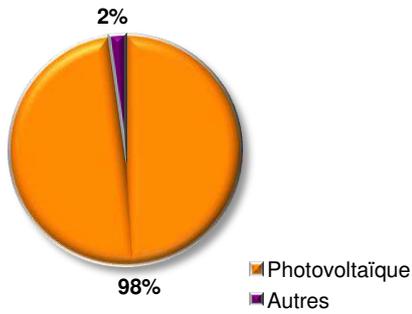
Les chiffres clés de la concession

Les clients de la concession

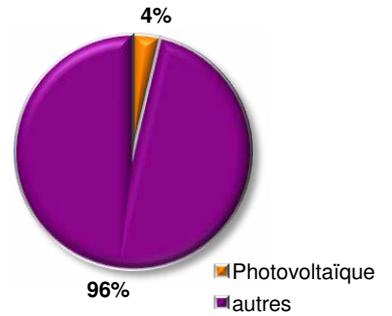
4 458 clients en injection
(+ 61 % de 2011/2010)

727 597 clients en soutirage
(+ 0,9 % de 2011/2010)

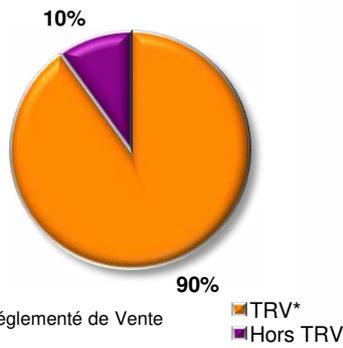
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition du nombre de consommateurs



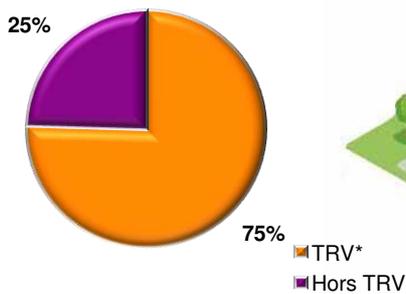
4 458 installations de production (1)

57 postes-sources (2)

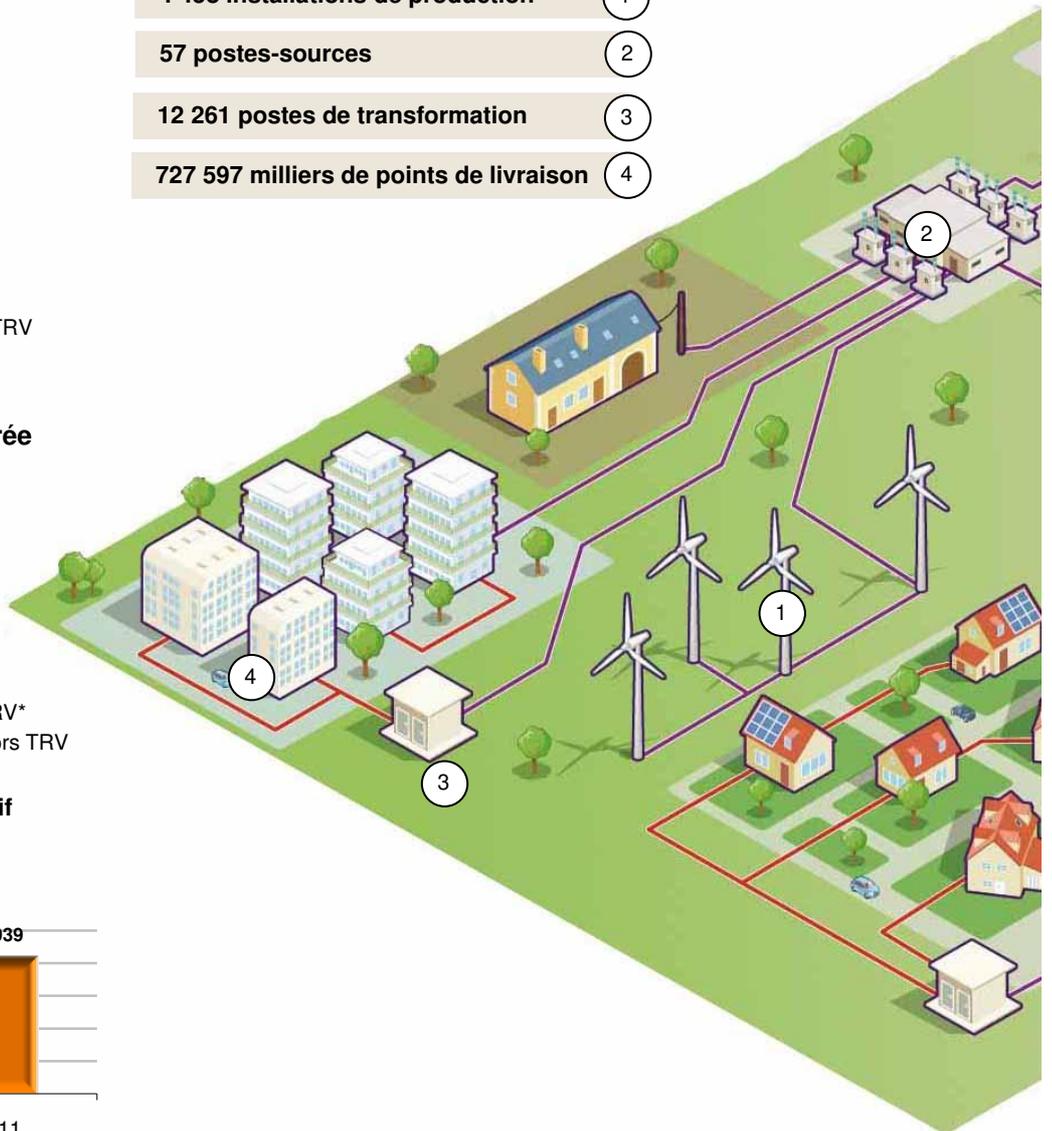
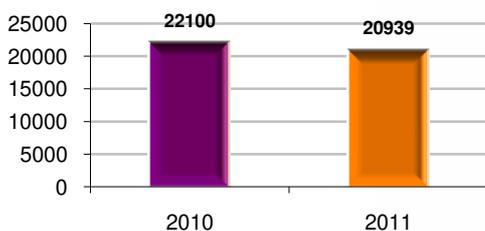
12 261 postes de transformation (3)

727 597 milliers de points de livraison (4)

Répartition de l'énergie livrée



Clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité





Les chiffres clés de la concession

La qualité de desserte

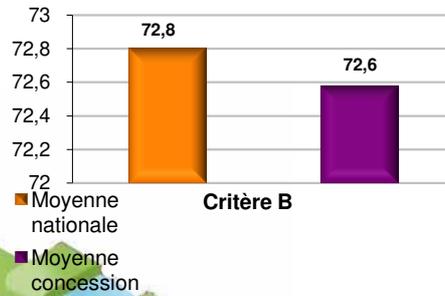
10 172 km de réseau moyenne tension HTA

5

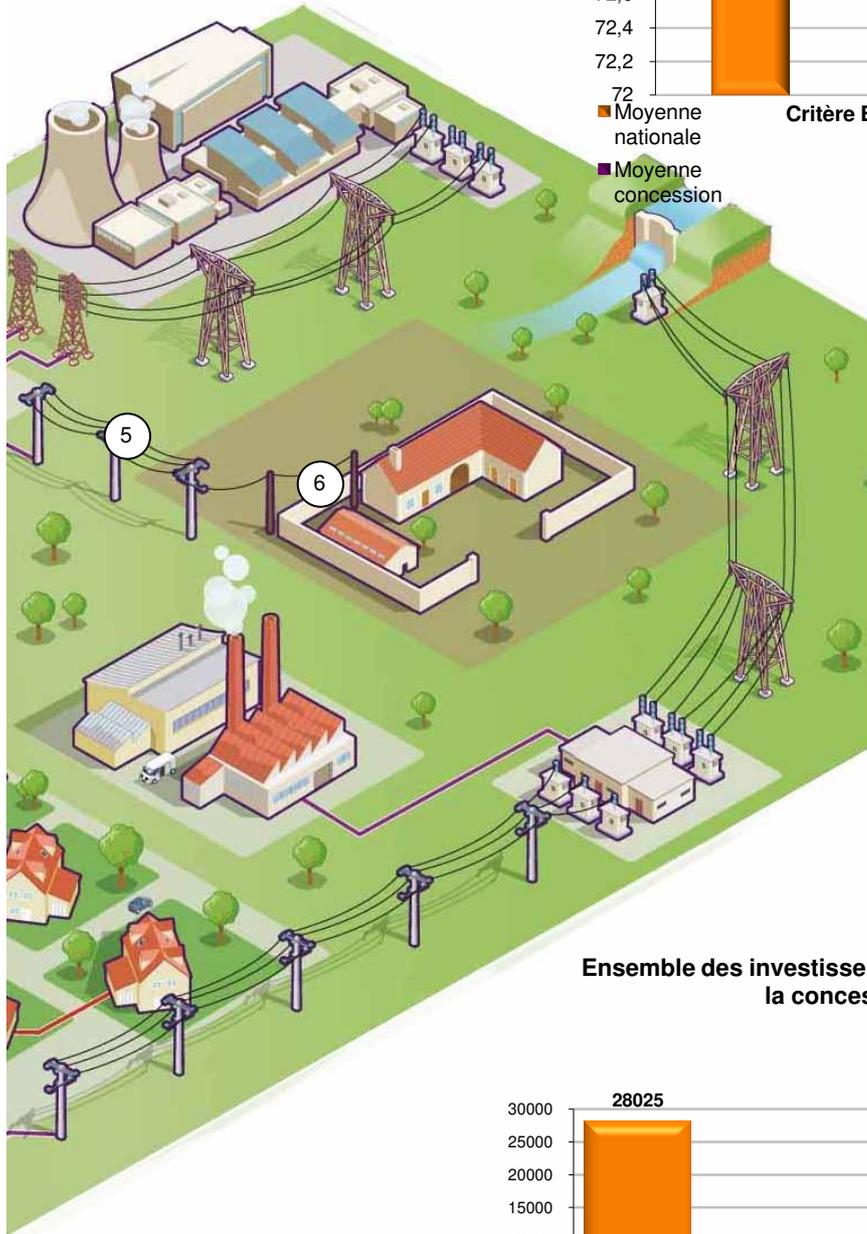
11 550 km de réseau basse tension

6

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

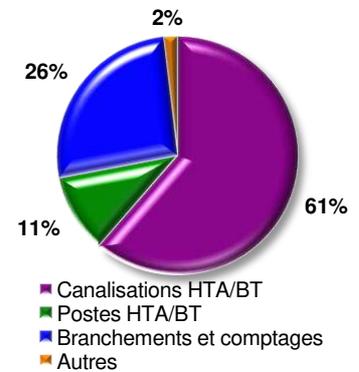


Critère B :
72,6 minutes
(pour mémoire 105,3 minutes en 2010)

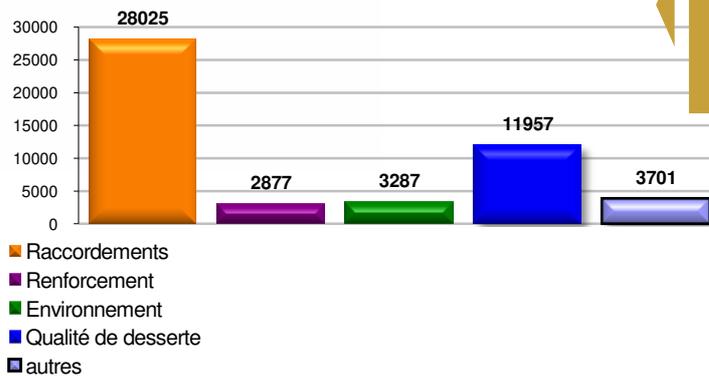


Le patrimoine

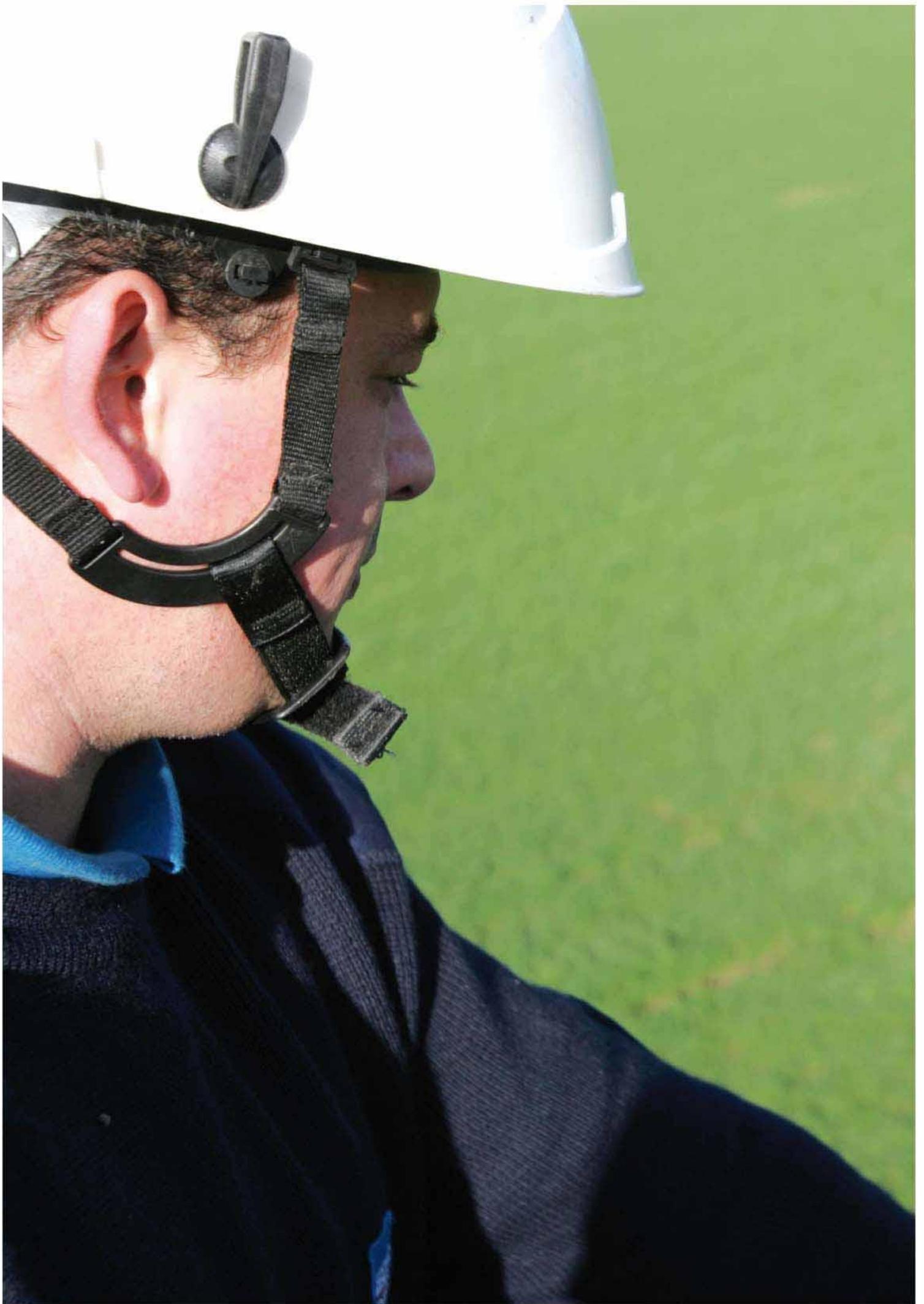
Valeur nette comptable



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



30 508 k€
engagés pour améliorer la



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



A.1 Le développement et l'exploitation du réseau de distribution publique en 2011	22
A.1.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	22
A.1.2 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau	26
A.2 La proximité avec les clients d'ERDF	35
A.2.1 L'accueil des clients : mieux orienter et faciliter l'accès à l'information	35
A.2.2 L'amélioration des délais de raccordement dans un contexte de forte augmentation de l'activité	35
A.2.3 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes	37
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	39
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire.....	39
A.3.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité	44
A.4 Les éléments financiers de la concession	46
A.4.1 Les indicateurs de produits et de charges d'exploitation associés à votre concession	46
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	47



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

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

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

• La continuité de la fourniture

L'année 2011 marque une inversion nette de tendance par rapport aux deux années précédentes avec une réduction significative du temps de coupure. Toutes causes confondues, le temps de coupure moyen ressort, au niveau national, à 73 minutes, soit une amélioration de l'ordre de 39 % par rapport à la valeur moyenne nationale 2010.

Sur le périmètre de la Concession, on observe la même amélioration, ainsi le critère B passe de 105,3 minutes en 2010 à 72,6 minutes en 2011.

En 2011, il n'y a pas eu d'évènement climatique majeur sur le Pas-de-Calais. Les réseaux ont néanmoins subi plusieurs incidents ayant un impact significatif sur le critère B parmi lesquels on peut citer :

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.

Date	Nom du poste source	Nombre total de clients coupés	Cause
23/07/2011	BARLIN	2684	coup de foudre
27/06/2011	GARENNES	20064	Incendie transformateur
04/02/2011	MOTTELETTE (LA)	1994	Rupture de conducteur
04/10/2011	ACHIET	1875	Rupture de conducteur
29/04/2011	LA MAIE	2459	Rupture pont bretelle
09/10/2011	BEUVRY	3077	Isolateur cassé
16/12/2011	SORRUS	426	Forte vent, rupture d'armement
05/02/2011	PERNES	1093	chute d'arbre
25/05/2011	FREVENT	1370	Câble souterrain défectueux
12/05/2011	AVESNES	1610	Rupture de conducteur



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

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

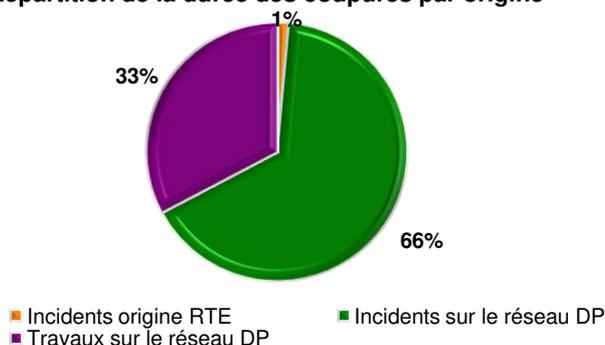
Temps de coupure toutes causes confondues (en min.)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)		
	2010	2011	Variation
Critère B concession	105,3	72,6	-31,1%
<i>dont Critère B RTE</i>	0,0	1,0	
<i>dont Critère B incident</i>	61,7	47,7	-22,6%
<i>dont Critère B travaux</i>	43,6	23,8	-45,5%

L'année 2011 se traduit par une baisse significative du critère B. Ce résultat a été rendu possible par la conjugaison de deux facteurs.

S'agissant des incidents, une meilleure performance du réseau qui est la résultante des programmes d'entretien et de maintenance qui ont été renforcés ces dernières années.

Et concernant le critère B travaux, à la fois l'achèvement du programme de traitement des transformateurs présentant des traces de PCB et un plus grand recours aux travaux sous tension.

Répartition de la durée des coupures par origine



Quelques exemples de traitement des incidents sur le réseau et de l'impact client :

Chronique de l'incident du 1er juin 2011 au Touquet

Le 1er juin 2011, vers 18h00, un défaut se produit sur une boîte de jonction d'un câble basse tension souterrain rue de Bruxelles au Touquet.

Un agent se rend sur place pour faire les premiers constats et localiser le défaut. Il remarque qu'il est techniquement possible de tronçonner le réseau afin de réalimenter la partie saine et donc une partie de la clientèle. Cette intervention ne pouvant se réaliser seul, il sollicite des renforts.

Une fois les renforts sur place, l'opération est réalisée et la majeure partie des clients est réalimentée vers 20h00.

Le « camion de recherche de défaut » est mobilisé dans la soirée pour identifier de façon précise l'emplacement de l'incident. L'entreprise de terrassement est mise en alerte pour procéder à l'ouverture de la fouille une fois le défaut localisé.

Le défaut est localisé vers 22h00. Le terrassement peut commencer. L'entreprise de terrassement intervient alors pour ouvrir la fouille, et achève l'opération à minuit.

La réparation commence le lendemain à la première heure. Deux jonctions doivent être réalisées pour remplacer l'accessoire défaillant. Les travaux sont achevés à 14h00.

La réalimentation totale du réseau est engagée et prend fin vers 16h00. L'intégralité des clients est alors réalimentée.



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

Chronique de l'incident du 27 Juin 2011, ayant impacté l'ensemble des départs (16) du Poste Source Garennes, et notamment la ville de Calais

Le 27 juin 2011 à 21h04, un transformateur de tension monophasé au sein du Poste Source Garennes (transformateur servant à la mesure des variations de tension sur l'arrivée 90 KV du transformateur 411), prend feu. Cet incident entraîne la mise hors tension automatique de l'arrivée 90 KV du RTE, et donc la mise hors tension des 16 départs HTA issus du Poste Source.

L'Agence de Conduite Régionale (ACR) procède alors à des manœuvres à distance sur le réseau HTA pour réalimenter les départs « à l'envers », à partir d'autres Postes Sources.

Les agents du RTE arrivent sur place vers 21h15 et procèdent à la consignation de l'arrivée 90 KV, puis à l'extinction du transformateur de tension.

A 21h54, l'ensemble des clients sont réalimentés.

Chronique de l'incident du 23 Juillet 2011, ayant impacté les communes d'Hersin-Coupigny et Sains-en-Gohelle

Le 23 juillet 2011 à 5h30, après de violents orages, le Centre d'Appel Dépannage reçoit une série d'appels de clients signalant qu'ils sont privés d'électricité. Un agent se rend sur place et identifie qu'un défaut s'est produit sur le départ HTA Noyelles du Poste Source Barlin, au niveau d'une ligne aérienne.

En lien avec l'Agence de Conduite, l'agent initie une série de manœuvres sur le réseau HTA afin de tenter de réalimenter une partie de la clientèle. C'est alors qu'il constate une impossibilité de reprise par le réseau HTA, en raison de la présence d'un défaut souterrain survenu de façon concomitante.

Vers 8h00, l'équipe dépannage est renforcée par 4 agents, qui procèdent à une visite de la ligne aérienne, et localisent le défaut, puis procèdent à sa réparation. Celle-ci sera achevée en fin de matinée. L'équipe peut alors entreprendre la déconsignation de la ligne aérienne et réalimenter l'intégralité de la clientèle. Ces opérations sont achevées en début d'après-midi.

En parallèle, le « camion de recherche de défaut » a localisé le défaut souterrain, qui s'est avéré être le premier d'une série de trois. L'ensemble de la clientèle ayant entre temps été réalimenté, la décision est prise de programmer la réparation dans les jours qui suivent, afin de sécuriser l'alimentation puis remettre le réseau en schéma normal.

Chronique de l'incident du 4 Octobre 2011, ayant impacté les communes de Neuville-Vitasse, Mercatel, Ficheux, Blairville, Boiry-Sainte-Rictrude et Boisieux-au-Mont

Le 4 octobre 2011, le départ HTA Achiet Courcelles reprend une partie du départ Achiet Boisieux (communes de Mercatel et Neuville Vitasse).

A 11h25, l'Agence de Conduite Régionale est informée que le départ Achiet Courcelles a automatiquement déclenché. Le conducteur procède à une série de manœuvres à distance, via la télécommande. A 11h40, après près de 10 manœuvres, la majorité des postes sont réalimentés, à l'exception de 21 postes sur le départ Courcelles et 13 postes sur le départ Boisieux. La majorité des habitants des communes de Neuville-Vitasse, Mercatel, Ficheux, Blairville, Boiry-Sainte-Rictrude et Boisieux- au-Mont sont alors toujours privés d'électricité.

Un agent de la Base d'Intervention de Dainville, qui entre temps s'est rendu sur place, procède à une série de manœuvre d'interrupteurs entre 12h20 et 12h35, permettant la réalimentation de 19 postes HTA/BT. Le tronçon en défaut est alors localisé, sur une ligne aérienne.

D'autres agents se rendent sur place, afin de procéder à une visite de ligne à pieds. En milieu d'après-midi, deux défauts sont localisés. Le premier est lié à un conducteur cassé en milieu de portée. Le second est lié à la chute d'un support (support « base carrée » de grande dimension).

L'équipe ERDF procède à la réparation du premier défaut. En parallèle, une entreprise prestataire est mobilisée pour réimplanter un nouveau support béton. Cette opération s'avère très complexe en raison de la localisation du support (en plein champs, en haut d'un talus).



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

Le premier défaut est réparé en fin d'après-midi. Le second défaut est lui réparé peu après minuit. Les équipes ERDF peuvent alors procéder à la déconsignation et à la réalimentation de l'ensemble de la clientèle.

En 2012, d'importants chantiers d'investissements seront engagés sur le départ Achiet Boisieux (maintenance lourde, enfouissement) afin d'améliorer la qualité de fourniture.

• 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 SIG et contribuant à la vision modélisée du nombre de CMA. Ainsi, les mises à jour ont porté sur l'actualisation des profils de consommation des clients et des températures de référence déterminant les périodes de fortes consommations. En complément, ERDF a opté pour l'utilisation complète de la plage de tension +/-10% telle que définie dans le décret Qualité du 24/12/2007.

Les régleurs des postes sources ont été adaptés pour optimiser la valeur de la tension en amont, en tenant compte en particulier de la production locale. Les prises des transfos HTA/BT sont contrôlées et modifiées chaque fois que nécessaire pour se conformer au plan de tension théorique.

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

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

Clients BT mal alimentés	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	5.177	4.868	-6,0%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,72%	0,67%	-6,8%

L'action volontariste d'ERDF pour diminuer le nombre de clients mal alimentés s'est poursuivie en 2011 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 ERDF, maître d'ouvrage de travaux sur le réseau

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

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

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 2011, cette coopération s'est trouvée renforcée dans le cadre de la préparation conjointe de la Conférence Départementale qui s'est tenue en décembre 2011.

ERDF et FDE 62 ont convenu dès janvier 2011 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 2010 sont les suivants :

- à fin 2010, le temps de coupure moyen par client (critère B) reste élevé à 105 mn; cette valeur est comparable au résultat de 2009, mais se situe au dessus de la moyenne nationale qui est à 85 mn. Il faut noter que la partie interruption de fourniture pour cause de travaux programmés a fortement augmenté en 2010 pour atteindre une valeur de B travaux de 44 mn : ceci est dû principalement à l'achèvement du programme de remplacement des transformateurs avec traces de PCB dans l'isolant. En examinant les résultats de manière plus détaillée, on constate de grandes disparités sur l'ensemble du département, avec tout de même 7% des communes à plus de 12h00 de critère B.
- la problématique des câbles papiers a été mise en exergue, 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 0,7% de clients mal alimentés

Priorités développées pour l'année 2011

Le dossier complet exposant les questions relatives à la qualité de fourniture, et les investissements associés pour 2011, a été officiellement présenté à Monsieur le Préfet le 13 Décembre 2011. 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 (à fin 2010 il ne restait plus que 232 km de réseau exposé au risque tempête, soit 2,3% du réseau aérien HTA)
- 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
- démarrer 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 2011.

Bilan 2011 et orientations 2012

Le processus « Conférence Départementale » initialisé en 2011 se poursuit en 2012 dans les mêmes conditions. Les orientations présentées en conférence sont les suivantes :

- programme général pour ramener le critère B à une valeur de 40 (à échéance 2016)
- plus de communes à plus de 12H de B, et examen de celles dépassant 9H deux ans de suite



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

- plus de communes (inférieures à 5000 habitants) à plus de 70 coupures très brèves
- limitation du B travaux à 20'
- pas de communes à plus de 25% de clients mal alimentés, et nombre global en dessous de 4500
- programme à engager sur 20 ans pour renouveler les câbles HTA en papier imprégné

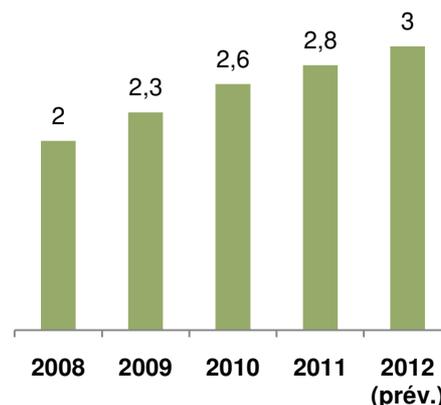
• Les investissements du concessionnaire en 2011

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

Environ la moitié de ces investissements sont mobilisés pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, consommateurs ou producteurs. L'autre moitié concerne des opérations dites délibérées, au premier rang desquelles 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'Etat, réalise des investissements dans l'enveloppe qui lui est allouée par le cadre tarifaire (TURPE 3) défini par la commission de régulation de l'énergie (CRE). Ces investissements sont réalisés en recherchant la meilleure optimisation possible des moyens prévus par le tarif national, garant de la péréquation et bénéficient à l'ensemble des consommateurs. Cette approche associée à une vision locale sur la situation des réseaux et la qualité, amène ERDF à faire les arbitrages opportuns.

Investissements d'ERDF en Md€



Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2010 et 2011, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après et la chronique depuis 2008 en page 29..

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

Tableau des investissements au format ERDF proposé pour toutes les concessions :

Investissements ERDF (en k€)	2010 pro-forma	2011
	1. Raccordement des consommateurs et producteurs	21.090
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	24.920	30.507
2.1 Performance du réseau	16.379	23.628
Dont renforcement	3.092	2.876
Dont climatique	2.961	5.249
Dont modernisation yc Poste Source	7.690	12.655
Dont moyens d'exploitation	2.637	2.848
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	8.541	6.880
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	2.296	1.875
Dont sécurité et obligations réglementaires yc Poste Source	3.807	2.388
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	2.438	2.617
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	497	853
Total (en k€) Brut	46.507	56.768
Dont investissements postes-sources	3.335	6.921
Recettes et participations	8 732	10 719
Total (en k€) Net	37 775	46 049



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

Tableau des investissements au format convenu avec la FDE 62 :

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

Comme en 2010 (+16% par rapport à 2009) , on observe de nouveau une augmentation significative des investissements sur les réseaux du Pas-de-Calais : + 22% par rapport à 2010.

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.

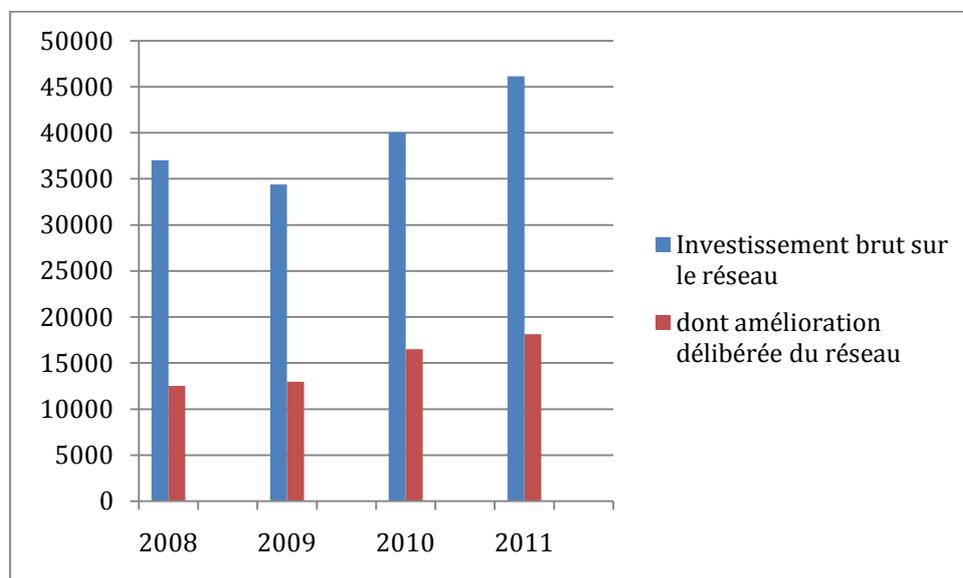
Les investissements sur les postes sources de la concession augmentent également de manière très sensible sur cette année 2011 du fait de quelques opérations spécifiques.

Les investissements délibérés sur les réseaux HTA et BT ont été portés de 16 510 k€ à 18 121 k€ en 2011, soit +10%. Ceci traduit un véritable effort d'investissement puisque en 2011 le programme PCB a été diminué de près de 2 000 k€, ce sont donc de l'ordre de 3 600 k€ qui ont été investi pour la modernisation des réseaux HTA et BT.



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

Chronique des investissements (hors postes sources et moyens d'exploitation)



• Les principaux travaux réalisés par le concessionnaire en 2011

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des travaux réalisés avec leur localisation et les ouvrages mis en service est proposée en partie C.2.4.**

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

Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé	Nb de postes HTA/BT créés	Montant
Gouy-sous-Bellone	Alimentation lotissement 41 logements. Création d'un poste DP préfabriqué en coupure d'artère 400 KVA	1100 m. (HTA), 515 m. (BT)	1	105 k€
Liévin	Viabilisation d'une opération de SOGINORPA de 24 maisons individuelles, 120 appartements et un béguinage de 30 maisons. Création d'un poste de type préfabriqué équipé de 2 transformateurs,	140 m. (HTA), 1320 m. (BT)	1	100 k€
Rinxent	Lotissement de 56 Logements; Création d'un poste HTA/BT 400kva -Création de 2 départs BT	508 m. (HTA), 1035 m. (BT)	1	110 k€
Sangatte	Raccordement de 52 Logements (46*12 kva + 3 ilots 2*12 kva) HABITAT 62/59 PICARDIE	1000 m (BT)	-	96 k€
Lestrem	Alimentation HT et BT de la ZA des GRASSIERES (6,6 ha). Création poste DP préfabriqué en antenne 1000 KVA, 15 KV, création de 8 départs BT 240 ² alu	402 m. (HTA), 1115 m. (BT)	1	88 k€
WISQUES	Alimentation de la 1ere tranche de la ZA PORTE DU	960 m. (HTA),		84 k€



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

	LITTORAL. Réalisation d'une dérivation HTA 240 ² alu et création d'un poste DP 630 KVA en coupure d'artère, création de 4 départs BT 240 ² alu, création d'un branchement éclairage public au poste.	965 m. (BT)	1	
Landrethun-Le-Nord	raccordement pour un lotissement de 14 lots batis + 1 EP + 1 pompage. Réalisation d'une extension HTA à partir du poste DP existant "point du jour" sur 310m en linéaire. Création d'un poste DP	670 m. (HTA), 220 m. (BT)	1	82 k€
Barlin	Raccordement 36 logts + 11 logts. SOGINORPA. création poste 4UF 400KVA-15KV-410V (évolution du poste) et création 1 départs BT	220 m. (HTA),	1	81 k€
Loison-sous-Lens	Raccordement 37 Logts + 8 Logts libres, puissance des logements 12 kva. Nouveau poste de 400KVA	450 m. (HTA), 488 m. (BT)	1	80 k€
Clenleu	Construction d'une maison individuelle- TB 12KVA mono déclaré à l'AU; CHEMIN DE ROYOYE à CLENLEU. Mise en place d'un poste type PRCS 100KVA (20KV/410V) avec prise de réglage sur 410V. Création d'un départ de 65m en S150 ² AL pour alimenter le TB.	474 m. (HTA), 150 m. (BT)	1	76 k€

Les travaux au service de la performance du réseau

En HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé	Montant
Barlin	Passage du contrôle commande de rame en PCCN		713 k€
Richebourg	Dédoublage du départ HTA (création d'un nouveau départ) Richebourg d'Essar pour amélioration de la qualité de fourniture	12740 m	650 k€
Roellecourt	Renouvellement de réseaux HTA ossature départ Ligny de St Pol	6509 m	543 k€
Berck	Renouvellement du contrôle commande en numérique		492 k€
Marquion	Passage en PCCN		478 k€
Blangy-sur-Ternoise	Renouvellement départ Pernes de Hesdin, enfouissement de réseaux HTA	6500 m	392 k€
Radinghem	Renouvellement ossature départ Fruges Enfouissement de réseaux HTA	660 m	316 k€
Le Ponchel	Fiabilisation + optimisation départ Quoeux. Enfouissement de réseaux HTA	6174 m	285 k€
Avion	Renouvellement du contrôle commande en CCN		273 k€
Vaulx	Fiabilisation + optimisation départ Quoeux. Enfouissement de réseaux HTA	475 m	68 k€
Givenchy en Gohelle	Renouvellement ossature départ Ligny de St Pol	716 m	57 k€
Blingel	Renouvellement ossature départ Pernes de Hesdin	600 m	31k€



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

En basse tension

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé en m	Nb de postes HTA/BT créés	Montant 2011
ROELLECOURT	Le critère B du départ Ligny est de 206 mn, le départ a subi 15 incidents dont 10 associés au réseau aérien. Une part importante de l'ossature (15 Km) est en 54 AM de plus de 40 ans. Le départ est en contrainte de chute de tension en normal (8,6 %) et en secours (26 %). En régime secourant la marge du départ n'est plus suffisante.	2 000	1	625 K€
RICHEBOURG	Le niveau de qualité est à traiter : 22 incidents entre 2003 et 2007, soit le 14ème rang des départs ayant connu le plus d'incidents sur N PdC Picardie. La structure de ce départ est à revoir , avec présence de contraintes de tension (du/u = 6,5 % en normal, 14 % en secours). Le traitement de la structure, associé aux opérations de maintenance lourde déjà engagées devra résoudre les contraintes. 6 777 m de linéaire déposé	11 200	8	375 k€
CALAIS	Renouvellement câble Quartier Nord : St Nicolas SUD-Esplanade Vendroux, Rue philippe hurepel, Rue philippe de hainaut, rue Monet, rue felix Cadras	1 555		330 K€
ARRAS	Coordination suite à travaux de voirie rue de la TAILLERIE (Renouvellement de câble à neutre périphérique)	550		231 K€
ARRAS	Renouvellement câble à neutre périphérique Bd de STRASBOURG	680	1	151 K€
LE PONCHEL	Fiabilisation + optimisation départ Quoieux (Longue dérivation en 34²)	536	1	117 K€
BLANGY-SUR-TERNOISE	Renouvellement ossature départ Pernes de Hesdin (ligne en 14²)	500	1	116 K€
BERCK	CAUDIERE : Renouvellement du ccde en numérique			107 k€
AVION	AVION : Renouvellement du ccde en CCN			97 k€
MARQUION	MARQUION : Passage en PCCN			81 k€
SAINT-MARTIN-BOULOGNE	PdC Habitat-Renov COLLECTIF 26 Bat	281		80 k€
AUDINCTHUN	Ce départ présente le 4 ème plus fort NiTi de la concession . Ce départ est ciblé comme sensible aux aléas climatiques. L'ossature est en 116 Alu Acier de 1954, orientée nord / sud, alors que le vent dominant est Ouest/Est. 3 incidents sont survenus sur l'ossature depuis 2000. Sa structure sera revue avec le projet de source à Fruges. Mais le renforcement de son ossature permettra de lever les contraintes U en n et n-1 (en normal: du/u=7,5 %, en secours: du/u=16 %).	60	10	25 k€
GIVENCHY-LE-NOBLE	Le critère B du départ Ligny est de 206 Mn, le départ a subi 15 incidents dont 10 associés au réseau aérien. Une part importante de l'ossature (15 Km) est en 54 AM de plus de 40 ans. Le départ est en contrainte de chute de tension en normal (8,6 %) et en secours (26 %). En régime secourant la marge du départ n'est plus suffisante	298		22 k€



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

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

En HTA

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé	Montant
Marquion	Passage en Neutre Compensé TR 311 & 312		146 k€
Bapaume	Déplacement d'un poste DP dans le cadre d'un projet de réhabilitation ex site coop-uneal	170 m	33 k€

En basse tension

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé en mètre	Nb de postes HTA/BT créés	Montant
BAPAUME	Déplacement du poste existant suite au projet de réhabilitation EX SITE COOP-UNEAL	372	1	85 k€
AUCHEL	Renouvellement du réseau BT vétuste et dangereux rue du Mont Perdu	975		52 k€
LUMBRES	Aménagement d'un giratoire	372		48k€
ARQUES	Aménagement de carrefour à l'intersection des RD 943 RD 200	380		38 k€
SAINT-OMER	Déplacement poste CES 600 suite à aménagement du parvis du collège	135		35
BETHUNE	Changement des Cellules vétustes du poste BEAU MARAIS			35
CALAIS	Changement des cellules vétustes du poste Gauguin	12		33
HARDINGHEN	Déplacement d'un TARIF JAUNE avec création de poste	37		27 k€
PLOUVAIN	Remplacement de la Chapelle par un préfabriqué	108	1	26
BARLIN	Déplacement de supports BT suite à création de voirie	489		22
ALINCTHUN	Effacement de la Cabine Haute rue MONT EVENTE	30	1	22 k€

Les travaux dans les postes-sources

Poste	Montant
AVION	1100 k€
MARQUION	750 k€
ARRAS	610 k€
BARLIN	910 k€
FRUGES (situé à Coupelle-neuve)	470 k€
CAUDIERE	810 k€
MARQUISE	670 k€



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

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

Dans le cadre de sa politique de maîtrise de la qualité de l'alimentation, ERDF a relancé ses actions de maintenance lourde. Cette formulation concerne les opérations de maintenance, d'une dimension significative, qui permettent de redonner tout son potentiel à l'ouvrage traité. Par exemple, une action de remplacement des armements, attaches ou isolateurs sur un tronçon important de ligne, fait partie de cette catégorie de travaux.

La maintenance lourde :

46 chantiers de maintenance lourde ont été réalisés en 2011 sur le réseau HTA du Pas de Calais ce qui représente 144 km de réseau aérien.

Les 5 principaux chantiers sont :

Commune Principale	Poste Source	Départ HTA	Kms traités
HERLY	SAMER	ENQUIN	7,7
AGNEZ-LES-DUISANS	ARRAS	DUISANS	11,8
TILLY-CAPELLE	HESDIN	PERNES	8,1
BAINCTHUN	OSTROHOVE	FONBOU	6
HEBUTERNE	ACHIET	PUISIEUX	6,5

L'entretien :

Supports remplacés :

Depuis 2008, ERDF a amplifié son programme de renouvellement préventif des supports « vétustes ». En complément de ce programme, ERDF engage également des campagnes de résinage pour les supports « béton » dont la structure est saine.

En 2011, ce sont 261 supports (40 en HTA et 221 en BT) qui ont été remplacés sur le Pas-de-Calais (suite à entretien préventif => certains supports ont "disparus" dans le cadre de travaux d'enfouissement ..).

Dans la majeure partie des cas, ces remplacements de supports font suite à une demande de la collectivité locale ou du particulier.

Pour chaque demande, ERDF étudie la nécessité d'engager le remplacement ou le résinage au regard des priorités et des contraintes réglementaires et financières.

Génie Civil des postes HTA/BT

Au cours de l'année 2011, ERDF a poursuivi sa politique d'entretien et de maintenance en ce qui concerne le génie civil des postes HTA/BT.

85 postes HTA/BT ont été traités pour les problèmes suivants : étanchéité de la toiture, réfection de l'enveloppe du poste, remplacement de la porte, peinture, débroussaillage des abords.



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

L'élagage :

La maintenance quotidienne, qu'elle soit préventive ou curative, ainsi que des programmes maîtrisés d'élagage, constituent des moyens efficaces d'éviter des incidents sur le réseau.

ERDF a donc poursuivi sa politique ambitieuse d'élagage HTA malgré une réglementation plus contraignante

Élagage réalisé sur le réseau HTA	Département	
	2011	
Longueur de réseau traité (en km)		1 944
Montants consacrés à ces travaux (en k€)		910

Élagage réalisé sur le réseau BT	Département	
	2011	
Longueur de réseau traité (en km)		144
Montants consacrés à ces travaux (en k€)		165

Pré-zonage / Inventaire :

ERDF a engagé un programme de pré-zonage et d'inventaire de la végétation.

Le pré-zonage consiste à identifier les zones boisées à proximité des réseaux HTA et BT alors que l'inventaire permet de connaître précisément les essences d'arbres, la distance par rapport au réseau, et d'identifier le propriétaire.

Le pré-zonage et l'inventaire sont terminés sur le Pas-de-Calais.

Cette démarche permet à ERDF d'optimiser davantage les actions d'élagage à réaliser dans les années à venir.

Une convention élagage durable avec la commune de AMES

En déclinaison de la convention cadre signée avec la FDE 62 en faveur de la préservation de la biodiversité, ERDF et Marcel COCQ – Maire de la commune de AMES ont signé une convention de partenariat le 22 septembre 2011 dont l'objectif est de favoriser les travaux d'élagage raisonné et de déboisement compensé.

Dans le cadre de sa mission de concessionnaire et de gestionnaire du réseau public de distribution de l'électricité, ERDF est tenue d'assurer la sécurité des tiers et des biens à proximité des ouvrages électriques qu'elle exploite. Ainsi, ERDF doit régulièrement procéder à des élagages et à des abattages des arbres, qui du fait de leur croissance, risquent d'entrer en contact avec les lignes électriques.



Dans ce partenariat avec la commune de AMES, ERDF oeuvre en faveur de la préservation des essences végétales communales. En amont des campagnes d'élagage, ERDF présente le plan prévisionnel à la commune. Les zones concernées sont ainsi identifiées. La priorité est donnée au recensement des zones boisées à risques et à la présentation de nos travaux en concertation avec les propriétaires et les élus.



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

La commune a aidé ERDF à identifier le propriétaire de la parcelle concernée.

ERDF a proposé aux propriétaires des arbres, à élaguer ou à abattre, leur déplacement contre la plantation de nouvelles essences, sur leur parcelle, et en dehors des réseaux électriques.

Lorsque la zone concernée appartient au domaine public communal, ERDF réalise le même mode opératoire : recensement, élagage ou abattage, replantation dans un espace préalablement défini en commun et en dehors des réseaux électriques existants ou à venir.

Dans les deux cas, la replantation est favorisée. Néanmoins lorsque l'abattage est incontournable, la nouvelle plantation sera réalisée dans des essences équivalentes.

En complément de l'action menée par ERDF sur l'ensemble du territoire communal, ERDF a compensé l'abattage de 19 arbres, réalisé pour des raisons de sécurité, en créant un aménagement paysager sur le domaine public communal, et plus précisément sur le parterre de la mairie.

A.2 La proximité avec les clients d'ERDF

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

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

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

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

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

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2011	
Accueil Acheminement		95,0%
Accueil Raccordement Électricité (ARE)		93,1%
Accueil Dépannage		83,1%

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

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

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

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



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

• Le raccordement des consommateurs

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

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

Sur le Département du Pas-de-Calais, la croissance des raccordements est de même nature que celle observée au niveau national. Malgré la situation économique, les tendances pour 2012 traduisent un niveau toujours élevé des raccordements.

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

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

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

Branchements d'installations de consommation	2010	Concession	Variation
		2011	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	3.785	4.296	13,5%
Nombre d'affaires de raccordement collectif neuf réalisées	259	304	17,4%

• Le raccordement des producteurs

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

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

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

Raccordement d'installations de production	2010	Concession	Variation
		2011	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	2.591	1.097	-57,7%



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

• Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2011	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	4.363	18.776
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	57	376.588
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	5	477
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	33	111.898

* 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)	Concession		
	2010	2011	variation
Concernant les branchements simples	57	39	-31,7%

Début 2011, ERDF a mis une action en œuvre pour simplifier le parcours du client dès l'envoi du devis à l'Agence Raccordement, par une anticipation de la programmation des travaux. Une date est alors réservée en fonction du planning des travaux établi avec le client.

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

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

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	Département
Clients particuliers	90,5 %	95,0%
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	89,2 %	90,5%

Afin de répondre toujours mieux aux attentes de ses clients et de piloter finement son activité, ERDF a mis en place dès 2005 un dispositif d'enquêtes mensuel destiné à mesurer la satisfaction globale du client final (professionnel ou résidentiel) à l'égard de ses prestations et d'évaluer son appréciation vis-à-vis de thématiques définies : le contact, la démarche, les délais, les travaux...

Les thèmes évalués sont le raccordement au réseau électrique, la mise en service de l'installation électrique, l'intervention technique sur le point de livraison d'électricité, le relevé physique des compteurs, la qualité de fourniture de l'électricité et le changement de fournisseur d'électricité.

Ces prestations sont des événements déclenchant l'enquête : les clients ayant bénéficié d'une de ces prestations sont interrogés par téléphone environ deux mois après celle-ci.



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

• La gestion des réclamations

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2010	2011
Raccordements	4,9%	4,2%
Relève et facturation	35,8%	42,4%
Accueil	1,7%	2,4%
Interventions techniques	23,5%	20,1%
Qualité de la fourniture	34,0%	30,8%
Total	100 %	100 %

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

ERDF Manche Mer du Nord a inauguré son nouveau siège situé dans la Tour de Lille Europe à Euralille. Un événement hautement symbolique.

Anciennement basé à Levallois-Perret, le siège d'ERDF - région Manche Mer du Nord - a élu domicile au cœur de la capitale des Flandres. Un emplacement stratégique puisqu'il permet à l'entreprise de se rapprocher de ses partenaires, des acteurs économiques et institutionnels locaux, et de ses clients (particuliers, entreprises, collectivités) pour mieux les informer.

Ce choix a d'ailleurs été confirmé lors de l'inauguration par Michèle BELLON, Présidente du Directoire d'ERDF, qui a largement insisté sur la culture du service public, chère à ERDF. Jean-Claude BAUDENS, Directeur d'ERDF Manche Mer du Nord, a également affirmé sa volonté d'écoute à l'égard des besoins et des remarques des autorités et des élus locaux.



ERDF&VOUS

ERDF & Vous est une publication spécialement destinée aux collectivités locales et autorités concédantes. Elle comprend des informations générales sur l'entreprise, la valorisation de partenariats locaux ainsi que des dossiers thématiques. En 2011, trois publications ont été réalisées.

• L'accompagnement des projets de territoires

ERDF assure, pour le compte de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution d'électricité, l'exploitation et le développement du réseau concédé, l'acheminement de l'électricité ainsi que l'accès, dans des conditions non discriminatoires, au réseau public de distribution. S'agissant de l'accompagnement des projets de territoire, son ambition est de :

- Améliorer la satisfaction des grands donneurs d'ordre, en répondant à leurs attentes avec des informations claires et rapides, des procédures d'intervention moins complexes et des délais de raccordement mieux maîtrisés, des interlocuteurs de proximité identifiés et ouverts sur l'extérieur.
- Renforcer la qualité de la fourniture sur l'ensemble des points du territoire du Pas de Calais. ERDF s'est ainsi fixé pour objectif de diminuer le temps de coupure annuel des clients sur la période 2010-2012, en augmentant sensiblement ses investissements sur le réseau.



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

- Moderniser le réseau pour permettre une gestion en temps réel de l'énergie distribuée et un nouveau mode de conduite.
- Accompagner les Collectivités locales dans leur projet de développement en anticipant les besoins énergétiques et les adaptations du réseau d'électricité, ainsi que dans la mise en œuvre de leur politique énergétique.
- Accompagner les politiques sociales et sociétales des Collectivités Locales

A titre d'exemple, en 2011, ERDF s'est engagé sur le territoire de la Communauté Urbaine d'Arras à :

- Poursuivre son partenariat dans le cadre du Chantier Educatif Permanent, en accompagnant financièrement le dispositif d'insertion avec d'autres partenaires (Etat, Conseil général, CAF) et en le confortant par la mise à disposition de chantiers spécifiques (détagage de poste de distribution publique).
- Contribuer activement à l'ouverture d'un PIMMS (Point d'Information Médiation Multi Services) sur le territoire, l'objectif de ce dispositif de médiation sociale étant de rapprocher ERDF d'une partie de sa clientèle en lui facilitant l'accès à des services de proximité dont elle est éloignée en raison de difficultés de communication, de compréhension dues à la langue, de déplacement ou de difficultés sociales.
- Participer à l'élaboration du Plan Climat Energie Territorial et au SCOT du Pays d'Artois, en étant partie prenante et force de proposition dans leur élaboration, par la mise en place d'un observatoire de la consommation énergétique ou pour l'aide à la localisation et à l'installation de bornes de recharge pour les véhicules électriques par exemple.
- Accompagner la CUA dans son projet de territoire en apportant son expertise des réseaux dans le cadre de ses chantiers « ANRU », de l'extension de ses zones industrielles ainsi que de la reconquête des sites militaires, en particulier celui de la Citadelle. Dans ce cadre, ERDF a nommé au sein de la Direction Territoriale un chef de projet chargé de suivre et d'anticiper les besoins en matière de desserte d'énergie électrique.

De la même manière, s'agissant du projet du musée du Louvre à Lens ainsi que du projet EURALENS, ERDF s'est rapproché des décideurs locaux afin d'explicitier les contraintes en matière de desserte électrique et de déplacement d'ouvrage. Compte tenu de l'ampleur et de la complexité de ces deux projets, ERDF a nommé au sein de sa Direction Territoriale, un directeur de projet comme interlocuteur unique, en charge des relations avec les maîtrises d'ouvrage déléguées et les différents opérateurs. La coordination interne des différents métiers lui a également été confiée.

De manière générale, s'agissant de l'accompagnement des projets de territoire, ERDF a vocation dans l'avenir à contractualiser ses engagements avec les communautés d'agglomération et les communautés de communes.

• Les actions de partenariat

ERDF partenaire de Béthune 2011, Capitale Régionale de la Culture

ERDF a soutenu le projet « Béthune 2011 Capitale régionale de la Culture », qui a eu lieu à Béthune et dans le Béthunois du 02 avril au 31 décembre.

Dans ce cadre, ERDF a été partenaire du "Beffroi Numérique". Ce projet sur "les nouvelles technologies au service de la diffusion de la culture" a débuté lors de la 1ère saison et a perduré toute l'année avec l'ajout de nouveautés. C'est un projet structurant puisqu'il restera dans la ville à l'issue des manifestations de 2011.

Les nouveautés de "Beffroi Numérique" pour la 3ème saison ont été : un écran tactile géant, du type Ipad, installé dans le hall du Beffroi de l'Hôtel de Ville et 15 sites à l'honneur (documents exceptionnels provenant des archives municipales ont été numérisés, sont manipulables et également des témoignages d'habitants ou d'acteurs de la ville).



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

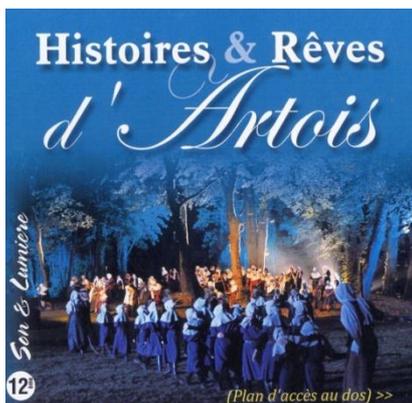
ERDF partenaire du spectacle « son et lumière » de Saint-Laurent-Blangy

Depuis l'origine, La direction territoriale ERDF Pas-de-Calais est partenaire du **spectacle « son et lumière » de Saint-Laurent-Blangy**.

« Histoires et rêves d'Artois », c'est un grand spectacle qui mêle émotion, humour et émerveillement. Entre le théâtre et la comédie, c'est une succession de tableaux vivants, aux couleurs gaies et chatoyantes où l'humour rivalise avec le fantastique, la magie des lumières et le son. La féerie des jeux d'eaux et la pyrotechnie dévoilent des décors somptueux dans un espace naturel au fil des scènes.

Histoires et rêves d'Artois, c'est plus de 75 000 spectateurs en 11 éditions700 bénévoles, 3 000 costumes, des moyens techniques imposants, des cavaliers avec leurs chevaux et même un train. Depuis 1999, chaque année lors de 9 soirées étalées sur 3 week-end, 700 bénévoles donnent le meilleur d'eux-mêmes pour bâtir cette grande fresque historique, évoquant 2 000 ans d'histoire de l'Artois

Parmi ces bénévoles, deux agents d'ERDF Jean-Michel Dejeante, qui fait partie des pionniers du spectacle et Didier Macron, qui a récemment rejoint l'aventure, portent haut l'image de professionnalisme et de solidarité de l'entreprise.





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

• Les actions citoyennes

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

Renouvellement de la convention « Chantier Educatif Permanent »

Dans le cadre de sa politique sociétale, la direction territoriale ERDF a reconduit en 2011 la convention « Chantier Educatif Permanent » avec la Communauté Urbaine d'Arras.

L'implication d'ERDF dans la Politique de la ville résulte de la mission de service public de l'entreprise rappelée dans le contrat de Service Public signé avec l'Etat. Cette volonté partagée d'apporter, sous des formes adaptées au contexte local, sa contribution à la cohésion sociale se traduit par un engagement significatif dans le domaine de l'insertion et de la sécurité.

La prévention et l'insertion des jeunes adultes de 16 à 21 ans les plus fragilisés constituent l'un des enjeux du Projet de Développement Social Urbain de la CUA.

Le Chantier Educatif Permanent (CEP) permet de proposer aux jeunes volontaires, domiciliés dans les quartiers où le Club de Prévention de La Vie Active intervient de réaliser des travaux d'utilité sociale en vue d'une insertion professionnelle ou scolaire.

Afin de lutter contre l'échec, le décrochage, qui peut se traduire par de l'errance et de la marginalisation, des analyses et constats ont pu être partagés par les partenaires du Conseil Intercommunal de Sécurité et Prévention de la Délinquance : le dispositif Chantier Educatif Permanent constitue un outil visant à favoriser l'insertion ou la réinsertion.

Le Chantier Educatif Permanent, outil de la politique de prévention et d'insertion de jeunes adultes, est une initiative de la Communauté Urbaine d'Arras qui bénéficie non seulement du soutien des villes (membres de la CUA) mais aussi de l'Etat, de la Caisse d'Allocations Familiales d'Arras, d'ERDF et de Pas de Calais Habitat.

Le Chantier Educatif Permanent fait l'objet d'une charte de partenariat à laquelle ERDF adhère.

ERDF accompagne ce dispositif d'insertion et le conforte par des chantiers spécifiques.

Une dizaine de postes ont été repeints par cette association dont celui-ci :



Avant



Après

De même, un accord a été reconduit avec l'Association des Parents et Amis de Personnes Handicapées mentales du Calaisais pour réaliser la rénovation de 24 postes.



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

ERDF partenaire des plateformes d'Initiatives Locales

ERDF est partenaire de la quasi-totalité des plateformes d'initiatives locales du Pas-de-Calais : Ader Initiative à Saint-Pol, Arras Initiative à Arras, Artois Initiative à Bruay, ALAI à Saint-Omer et Gohelle Initiative à Lens.

Depuis le 1er janvier 2008, la Direction Territoriale d'ERDF a repris les engagements sociétaux d'EDF dans le cadre de sa Politique Social et Sociétal. Ainsi, cela nous confère toute légitimité à accompagner les territoires dans leurs projets de développement via la création et le maintien de TPE-PME.

Les plateformes France Initiative sont le bon lieu pour agir. L'expérience nous a démontré le professionnalisme des plateformes du Pas-de-Calais que nous connaissons bien : Le sérieux dans la préparation des dossiers, la grande implication des membres des comités d'agrément donnent des dossiers de création et de reprises d'entreprises bien ficelés qui expliquent le bon taux de pérennité à 5 ans et justifient pleinement le passage d'un porteur de projet par une plateforme.

Les actions des plateformes visent à :

- Favoriser le maintien et le développement d'activités et d'emplois,
- Mettre en valeur et promouvoir les zones rurales afin de mieux exploiter et de mieux faire connaître leurs potentiels et leurs atouts,
- Aider la création / reprise / développement d'entreprises et les opérations de diversification agricole en apportant un soutien par l'octroi d'un aide financière sans garantie ni intérêt.



Assemblée Générale d'Ader Initiative

ERDF siège dans l'ensemble des Conseils d'administration et des comités d'engagement de ces plateformes

Dons d'anciens véhicules utilitaires à des associations

La direction territoriale ERDF poursuit sa politique de dons véhicules utilitaires réformés à des associations.

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

Entreprise porteuse de missions de service public, ERDF s'associe aux efforts de ceux qui luttent contre l'exclusion et pour le renforcement de la cohésion sociale. La volonté d'ERDF de s'impliquer dans la « politique de la ville » trouve sa concrétisation dans le soutien de structures locales, maison de solidarité, épicerie solidaire, Restos du Cœur, etc.

ERDF entend par ses actions sociétales soutenir durablement le développement des territoires et aider les acteurs locaux par des gestes solidaires qui permettent de lutter contre l'exclusion et maintenir du lien social avec les plus démunis.





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

Les PIMMS d'Arras et de Libercourt

L'implication d'ERDF dans la politique de la ville résulte de la mission de service public de l'entreprise. Cette volonté d'apporter sous des formes adaptées au contexte local, notre contribution à la cohésion sociale se traduit par un engagement significatif dans le domaine de l'insertion et de la sécurité. La présence et la contribution d'ERDF Pas-de-Calais aux PIMMS de Libercourt et d'Arras participe de cette volonté affichée par l'entreprise.

•

• 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 réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)

	Concession	
	2010	2011
En agglomération	88 %	88 %
Hors agglomération	67 %	82 %
En zone classée	44 %	100 %
Total	85 %	87 %

• Opérations cofinancés entre ERDF, FDE 62 et les communes concernées, au titre des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8)

Pour l'année 2011, 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 1 700 k€. Cette participation a notamment fait l'objet des versements suivants :

Localisation des travaux		Contribution ERDF (en k€)
ANGRES	Rue des Mésanges et Rue de la Deule	10,8
ANNEZIN	Avenue de la Morinie	7,2
ARRAS	Rue de Douai	9,9
ARRAS	Rue Jeanne d' Arc	21,7
ARRAS	Rue des Hochettes	59,2
BELLE et HOULLEFORT	Rue Wierre Effroy	24,3
BENIFONTAINE	Rue Pasteur	16,6
BILLY-BERCLAU	Rues du 11 novembre et Général de Gaulle	41,6
BLENDÉCQUES	Rue Jehan Terline	14,7
BOIRY STE RICTRUDE	Rue des Bauges	5,0
BOULOGNE-SUR-MER	Rues des Corsaires et Pérouse	30,4
BRUAY-LA-BUISSIÈRE	Quartier Loubet et Rue de Denain	10,2
CALAIS	Rue Monseigneur Piedfort et Quatre Coins	9,3
CAMIERS	Boulevard Sainte Cécile	14,9
CAMPIGNEULLES-LES-PE	Rue de Montreuil	17,6
CONDETTE	Rue d' Hardelot	22,0



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

CORBEHEM	Lot Grand Champ	100,0
COURCELLES-LES-LENS	Giratoire Briquet et Basly	18,7
COURCELLES-LES-LENS	Rues Briquet et Basly	15,6
CUCQ	Avenue de la Libération	78,2
DAINVILLE	Rue de la république	49,6
ECUIRES	Rue de Paris	31,6
ECUIRES	Impasse de la joutiere	18,3
EQUIHEN-PLAGE	Rue Abbé Coppin T3	16,1
ETAPLES SUR MER	Rue de Camiers TC1	38,3
EVIN-MALMAISON	Rues Fontaine, Corneille	47,2
FEUCHY	Impasse Rue d'Arras	4,9
FOUQUIERES-LES-LENS	Cité de Normandie	92,4
FRUGES	Rues du Marais et Decrequy	36,2
GONEHEM	Rue Godefroy de Bar	7,6
GUINES	Route départementale N° 248	21,1
IZEL-LES-HAMEAUX	Rues de Berles et du Faubourg	6,5
LA CAPELLE LES BOULOGNE	Rue du Gard	1,8
LA CAPELLE LES BOULOGNE	Rue de Verdun T1	7,8
LE PORTEL	Boulevard du Maréchal Lyautey	41,8
LENS	Rues Vaillant et Frecynet	46,4
LEUBRINGHEN	Rue d'Etienville 1ere phase	11,5
LEUBRINGHEN	Rue d'Etienville 2eme phase	17,1
LEULINGHEM- ESTREHEM	Chemin de Hongrie, Charettes, Rue de l'Eglise	27,3
LIBERCOURT	Cités 1940 Allée des alouettes	58,4
LIEVIN	Cité des Brebis	9,6
LONGUENESSE	Route de Blendecques	15,7
MARCK	Rue du 28 septembre T3 Rue de Verdun à Rue du Stade	51,3
MERCATEL	Allée de l'Etoile	3,5
MONT-BERNANCHON	Rue des Ecoles	16,4
NEUFCHATEL HARDELOT	Rue des Ecoles T2_ Rue du Sautoirs	12,4
NEUFCHATEL HARDELOT	Avenue Mal Biez, Place de l'Eglise, Rue Chèvrefeuilles	13,0
NEUVILLE SOUS MONTREUIL	Rue de Boulogne	38,1
NEUVILLE SOUS MONTREUIL	Rue d' Estrée	6,6
NOYELLES SOUS LENS	Cité de Normandie et de l'Hôpital	94,6
OISY LE VERGER	Rue Charles Caudron	14,4
PENIN	Rue de Tincques	7,4
PEUPLINGUES	Rue d' Escalles	28,6
RACQUINGHEM	RD 943 Place Mairie	38,6
ROUSSENT	Rue de la Vallée de l'Authie	16,6
SAINT LAURENT BLANGY	Rue des Rosati	28,6
SAINT LAURENT BLANGY	Chemin des 80	8,2
SAINT MARTIN LES BOULOGNE	Rue Bresslof	5,9
SAVY BERLETTE	Rue de Villers Brulin	4,6
SORRUS	Grande Rue RD145 T2	43,3
VERLINCTHUN	Route de Samer TF	26,0
VERLINCTHUN	Village TC Rue des écoles	16,0
VERLINCTHUN	Village TF Rue des écoles	50,7
WINGLES	Rue de la Verrerie	40,0



A.4 Les éléments financiers de la concession

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

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

Produits (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Recettes d'acheminement	240.823	241.713
Autres recettes	17.328	19.531
Autres produits divers	30.455	43.267
Total produits	288.606	304.511
Contribution à l'équilibre	0	0

Charges (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Achats et charges d'exploitation ²	197.667	201.783
Contribution au FACE et redevance de concession ³	10.183	10.608
Dotations nettes d'exploitation	54.453	55.195
Autres charges diverses	16.830	14.370
Total charges	279.134	281.956
Contribution à l'équilibre	4.605	4.672

Résultat (en k€)	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Total des produits – Total des charges ⁴ (y compris contribution à l'équilibre)	4.867	17.883

(1) la ventilation des charges au périmètre de la concession inclue des charges centrales (services centraux d'ERDF qui assurent certaines fonctions supports et des missions d'expertise, d'assistance et de coordination des fonctions opérationnelles sur l'ensemble du territoire).

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

² 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)

³ 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..

⁴ 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 2011

Ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA/BT	737.861	439.615	1.092.334
Postes HTA/BT et transformateurs	164.814	76.580	239.675
Branchements et comptages	315.726	188.638	404.959
Autres biens	20.263	12.225	22.420
Total	1.238.663	717.060	1.759.388

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

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

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

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

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



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

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

Actifs concédés (en k€)	Valeurs brutes au 01/01/2011 pro-forma	Mises en service : apports ERDF nets	Mises en service : apports externes nets	Retraits en valeur brute	Valeurs brutes au 31/12/2011
Canalisations HTA/BT	710.644	21.141	8.017	1.942	737.861
Postes HTA/BT et transformateurs	158.777	6.274	440	677	164.814
Branchements et comptages	303.527	11.096	3.770	2.668	315.726
Autres biens	17.797	3.051	16	601	20.263
Total	1.190.746	41.562	12.244	5.889	1.238.663

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

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

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

La valeur brute des ouvrages en concession est en hausse de 4% sur l'année 2011. Les apports ERDF ont progressé de 4 670 k€ par rapport à 2010.

• Synthèse des passifs du patrimoine concédé

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

Droit sur les ouvrages existants (en k€)	Concession	
	2010	2011
Contre-valeur des biens concédés	696.159	717.060
Valeur nette comptable des financements ERDF	396.727	411.435

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

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

La valeur nette est en hausse de 3% par rapport à 2010 du fait de l'accroissement des investissements.

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



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

Droit sur les ouvrages futurs (en k€)	Concession	
	2010	2011
Amortissement du financement du concédant	170.251	181.773

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

Provision pour renouvellement (en k€)	Concession	
	2010	2011
Provision	245.592	227.938

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

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

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



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



B.1 Les évolutions législatives et réglementaires	53
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente	53
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 1 ^{er} juillet 2011	54
B.1.3 La modification des conditions générales de vente du tarif bleu des clients particuliers	55
B.1.4 L'augmentation de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE)	56
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	57
B.3 La relation clientèle	58
B.3.1 La proximité avec les clients	58
B.3.2 La qualité des relations et des services	59
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	61
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	63
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	63
B.4.2 Une organisation adaptée	64
B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant	66
B.4.4 La consommation énergétique des logements et l'amélioration de l'habitat : un engagement ancien	66
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité	66
Les structures de médiation figurent en annexe	66
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité	68



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. 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

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

Les tarifs bleus sont pérennisés

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

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

Les tarifs jaune et vert sont maintenus jusqu'en 2015

Les tarifs jaune et vert disparaissent au 31 décembre 2015.

Réversibilité

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

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des offres de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA⁵	Offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Oui, sur simple demande et sans délai
PS > 36 kVA		
	Si éligibilité du site non déclarée : offres de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Non, si site déjà passé aux offres de marché à la date du 07/12/2010
Jusqu'à fin 2015	Si éligibilité du site déclarée à la date de promulgation de la loi NOME (07/12/2010) : offres de marché obligatoires	Oui, mais après un délai d'un an et avec obligation ensuite de rester un an aux tarifs réglementés de vente si éligibilité du site déclarée à partir du 08/12/2010 par l'occupant de ce site
À partir du 01/01/2016	offres de marché obligatoires	Non (offres de marché obligatoires)

Les taxes locales sur l'électricité sont réformées

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

Les TCFE sont au nombre de trois :

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

⁵ PS : Puissance souscrite



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

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

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

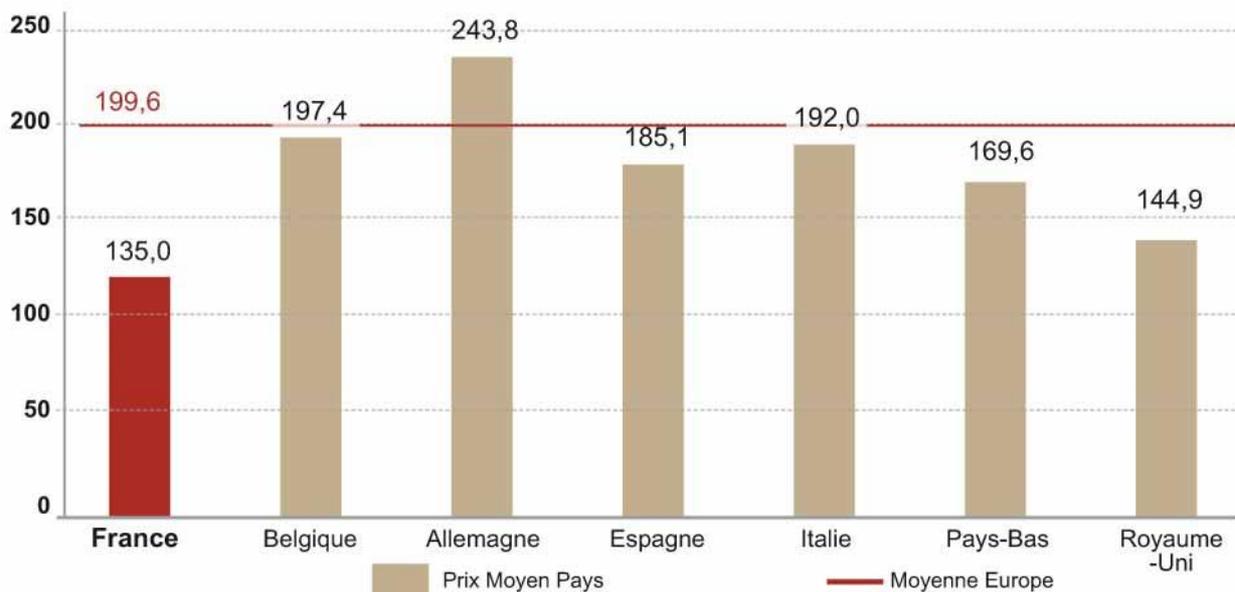
Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des taxes communale et départementale sur la consommation finale d'électricité (coefficient multiplicateur, tarifs) ainsi que les bénéficiaires pour la taxe communale sont disponibles sur le site www.impôt.gouv.fr.

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

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

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

Les tarifs des clients particuliers en France (en toutes taxes comprises, euros) et les prix en Europe en 2010



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



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

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

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

Les principales modifications sont les suivantes :

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

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

Art. 4-3 : Résiliation du contrat

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

Art 7-2 : Modalités de facturation

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

Art 8-6 : Délai de remboursement

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

Art 11-1 : Modes des règlements internes des litiges

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

EDF Service National Consommateurs

TSA 20021

49975 Blois Cedex.

Art 13 : Correspondance et informations

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

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

<http://www.erdfdistribution.fr>

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

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



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

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

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



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

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

Total tarifs réglementés

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	659.766	657.706	-0,3%
Énergie vendue en kWh	6.184.292.871	6.131.570.303	-0,9%
Recettes en €	510.843.584	550.670.941	7,8%

Tarif bleu

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	652.160	650.036	-0,3%
Énergie vendue en kWh	4.024.601.009	3.984.457.437	-1,0%
Recettes en €	347.398.660	373.954.547	7,6%

Tarif jaune

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	5.729	5.794	1,1%
Énergie vendue en kWh	738.044.275	722.637.881	-2,1%
Recettes en €	66.098.059	70.388.755	6,5%

Tarif vert

	2010	2011	Variation
Nombre de clients	1.877	1.876	-0,1%
Énergie vendue en kWh	1.421.647.588	1.424.474.984	0,2%
Recettes en €	97.346.865	106.327.639	9,2%



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.

L'année 2011 a permis de développer et animer les canaux automatisés tout en optimisant le parcours clients.

- **Les canaux automatisés** offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils permettent aux clients :
 - d'accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
 - de réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de 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).

Quelques nouveautés pour l'année 2011 :

- lancée au 1^{er} semestre 2011, une application sur smartphone ou site mobile permet aux clients d'accéder simplement aux informations les plus courantes, et d'être mis en relation par téléphone avec un conseiller pour les demandes complexes ;
- depuis le 29 novembre 2011, les clients peuvent souscrire leur contrat de fourniture d'électricité via internet dans leur espace Client, bénéficiant notamment d'un conseil tarifaire personnalisé en ligne.
- Le **canal téléphonique** 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 122 boutiques complété 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 spécifiquement dédiée à la solidarité** qui permet par ailleurs de faciliter les démarches avec les organismes sociaux et les demandes d'aide pour ses clients.



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

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

• Par le canal boutiques :

Constitué de **122 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 une participation active au développement de structures mutualisées avec d'autres opérateurs :

Les services d'EDF sont présents dans 427 Points Services, principalement des bureaux de Poste (397) ou des locaux de collectivités territoriales. Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite avec un conseiller EDF. Les clients d'EDF peuvent régler gratuitement leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste.

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

• Par ses engagements dans le développement des dispositifs de médiation sociale :

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

EDF est partenaire de 200 structures de médiation, et de nombreuses associations : Fondation Abbé Pierre, Secours Catholique, Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Envie et autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis Cité. EDF est engagée au sein de la direction de l'Union Nationale des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Services) et vient de signer le renouvellement de son partenariat avec l'Union Nationale des CCAS (Centre Communal d'Action Sociale).

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

B.3.2 La qualité des relations et des services

• L'attention portée aux réclamations des clients

Sur les marchés français de l'électricité et du gaz naturel, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil 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 ainsi être réparties comme suit :

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

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs deviennent à la fois de plus en plus exigeants et de mieux en mieux informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service. Les volumes de réclamations augmentent donc ainsi de manière régulière, même si EDF reste le fournisseur d'énergie pour lequel le taux de réclamants reste le plus faible à ce jour (source : Médiateur



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

National de l'Énergie). Un client qui souhaite réclamer peut le faire par téléphone, par courrier ou en boutique auprès de son conseiller clientèle :

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

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

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

Ainsi, sur un volume de 207 000 réclamations écrites enregistrées en 2011 sur les marchés particulier et professionnel, seuls 21 700 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 2011 en particulier :

- la mise en œuvre d'un accès téléphonique direct à une équipe spécifiquement formée pour les clients professionnels ayant une réclamation,
- l'organisation d'une prise en charge du client à deux niveaux (appui de conseillers et de conseillers experts permettant un traitement immédiat des réclamations),
- le développement d'une offre de formation ciblée à destination des managers sur le traitement des principaux cas rencontrés,
- le déploiement 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.

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

Médiation

Médiateur EDF



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

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

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV	2010	2011
	Région EDF	85,9%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels :

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux TRV	2010	2011
	Région EDF	85,1%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales :

Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux TRV	2010	2011
	Région EDF	82,0%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise :

Satisfaction des clients entreprise concernant la fourniture aux TRV	2010	2011
	Région EDF	73,0%



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

- **L'attention portée aux réclamations des clients**

Réclamations écrites	2010	2011	Variation
Région EDF	19.428	19.463	0,2%

- **Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF**

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

Conseils tarifaires	2010	2011	Variation
Concession	75.874	73.778	-2,8%



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

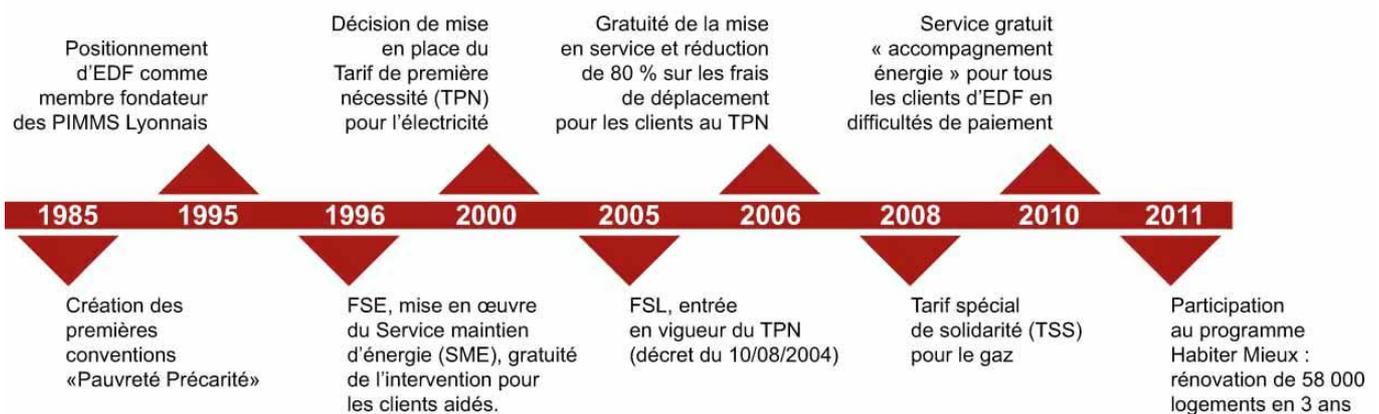
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

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

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

- le financement, qui intègre la mise en œuvre 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 20 ans



B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, à hauteur de 23 M€, 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. EDF pourra mettre en place ce nouveau mode de fonctionnement dès que la réglementation le permettra.



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

- Le service « accompagnement énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
 - d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
 - de mettre place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
 - d'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur 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 210 000 services « accompagnement énergie » ont été dispensés gratuitement en 2011 sur l'ensemble du territoire.

B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **6 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « accompagnement énergie »).
- **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.

Chiffres clés :

23 millions d'euros par an de contribution au FSL.

Plus de **200 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2011.

70 % des clients ayant bénéficié de ce dispositif ne demandent pas d'aide ou de délai de paiement pour régler leur facture énergétique dans les 18 mois qui suivent l'octroi de l'aide.

535 000 foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

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

350 conseillers et correspondants solidarité.

200 points d'accueil au niveau du territoire national à fin 2011 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Services) et PSP (Points Service Public).

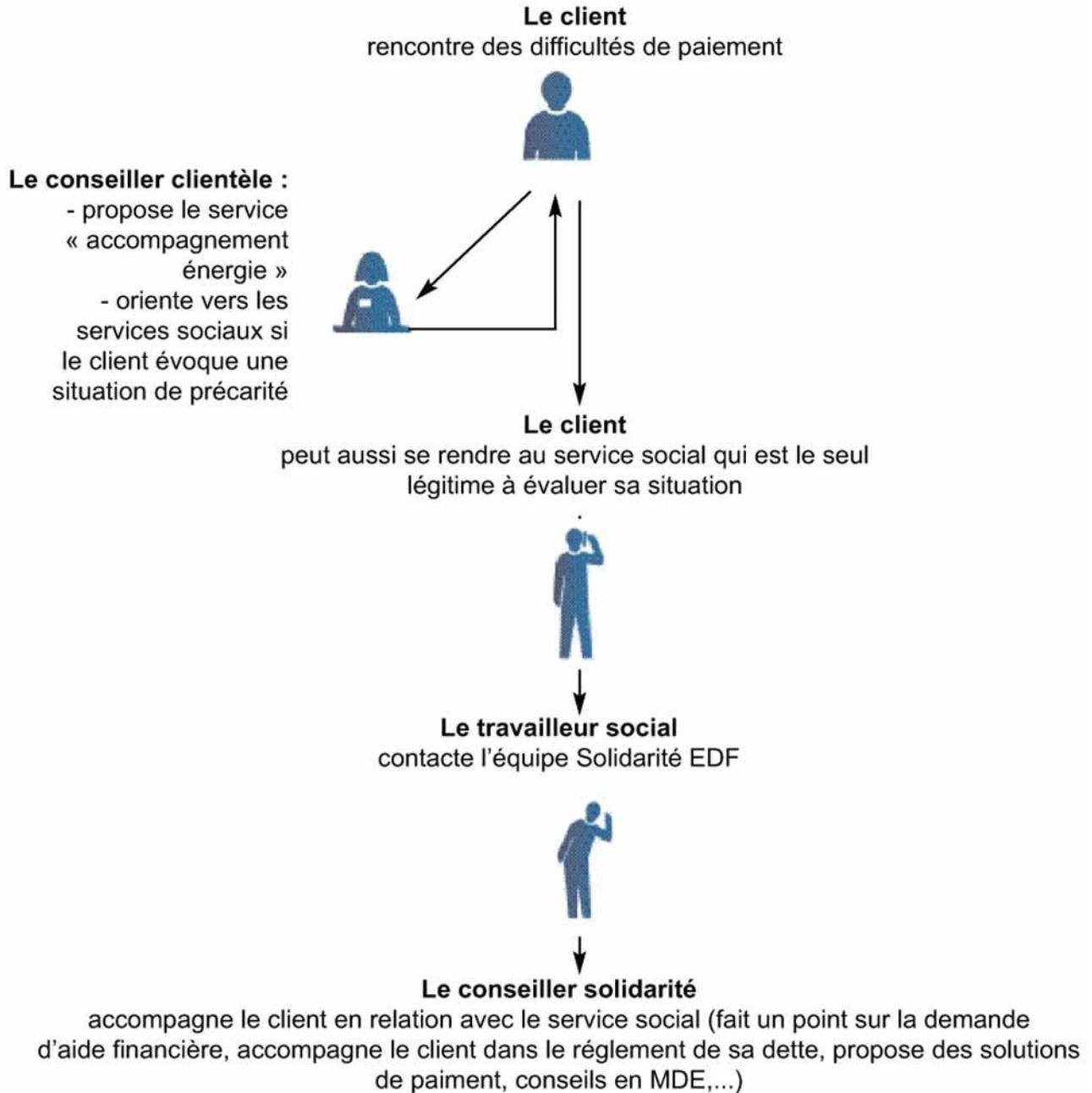
89 % des acteurs sociaux sont satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité (enquête LH2 réalisée tous les deux ans - résultats de juin 2010).

150 k€ sur 3 ans pour l'observatoire de la précarité énergétique.



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

La solidarité au service du client démun





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

B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant

- EDF, 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 a renouvelé son partenariat en 2011 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 **2 000 logements** performants économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011.
EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics dans le cadre du programme « Habiter Mieux », s'engageant ainsi à accompagner en trois ans la rénovation de **58 000 logements** des propriétaires occupants en situation de précarité énergétique

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

Les structures de médiation figurent en annexe

Faits marquants :

Nous avons participé de façon régulière et mensuelle aux pré-commissions FSL (Fonds Solidarité Logement) sur les 9 territoires du Département.

Les 23 mai 2011 et 17 juin 2011, nous avons organisé des réunions d'informations des travailleurs sociaux avec la Maison du Département de Lens-Liévin

Nous avons assuré l'animation et le suivi de la structure de médiation : PIMMS de Libercourt

Le 2 septembre participation à la visite du Préfet au PIMMS de Libercourt le 2/09

Nous avons contribué aux réunions sur le projet de création d'un PIMMS à Arras (structure qui devrait ouvrir en sept ou oct 2012)

Nous avons formé des agents médiateurs du Point Service Poste de Calais, PSP de Calais inauguré le 31/05 et ouverture au public le 1/06



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

Le 18 octobre 2011, nous avons participé à l'inauguration de l'appartement témoin du Point Service Poste de Calais

Les 21 octobre 2011 et 27 décembre 2011, nous avons formé des jeunes en service civique auprès de la commune d'Arras

Le 5 mai 2011, nous avons rencontré la Communauté de communes de l'Hesdinois dans le cadre de la politique solidarité

Le 5 juillet 2011, nous avons rencontré l'association CLCV de Bruay La Buisnière

Le 17 janvier 2011, nous avons participé au protocole CIADT en Préfecture

Nous avons formé des volontaires en service civique Unis - Cités de Lens

Suite à la convention nationale, nous avons rencontré le Secours Catholique d'Arras, celui du Bassin Minier ainsi que celui d'Arras

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 :

CCAS de Méricourt le 17/01/11

CCAS de Calais le 11/02/11 et 12/04/11, le 9/09/11, le 7/11/11

CCAS de Lillers (forum logement) les 11 et 12/03/11

CCAS d'Aix Noulette le 19/05/11

CCAS de Grenay le 24/06/11

CCAS de Sallaumines le 16/09/11

MSA de Foncquevilliers le 20/01/11

Association Pré de Boulogne le 5/05/11

Association AMF de Courrières le 12/05/11 et 6/10/11

Forum logement pour les jeunes avec la mission locale de St Omer le 24/05/11

LTO Habitat le 15/06/11

Association d'entraide du Pays d'Heuchin le 30/06/11

Association 3 ID Liévin le 12/07/11

LTO Habitat à Bully Les Mines le 31/08/11

Association Le toit de Calais le 14/09/11

Association Le cheval Bleu de Bully Les Mines le 15/09/11

Association 3 ID à Annay sous Lens le 10/10/11

Association 3 ID à Pont à Vendin le 10/11/11

MDS de Leforest à Evin Malmaison le 18/11/11

MDS d'Hénin le 22/11/11

CLCV de Saint Omer le 22/11/11

Association AMF Courrières le 24/11/11

CAF de Calais le 25/11/11

Resto du cœur d'Arques le 8/12/11



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

B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

• Les Fonds de Solidarité pour le Logement

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

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

À ce titre, EDF participe au financement du FSL du Département du Pas-de-Calais à hauteur de 840 000 €

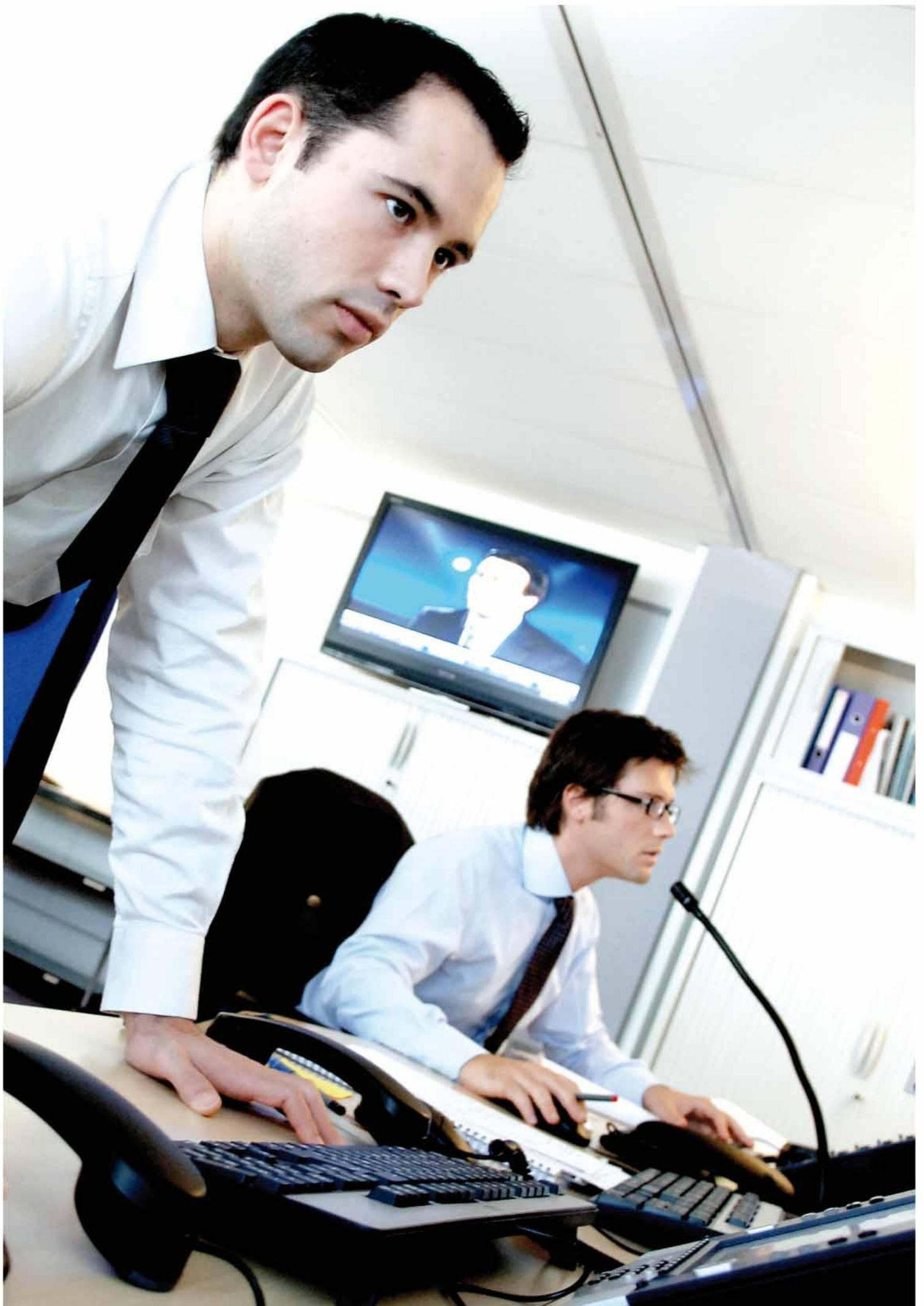
Participation EDF au FSL	2010	2011	Variation
Département	840.000	840.000	0%

• Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2010	2011	Variation
Concession	22.100	20.939	-5,3%

• Le nombre de services « accompagnement énergie »

Services « accompagnement énergie »	2011
National	208 110



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



C.1 Les clients	72
C.1.1 Panorama des clients de la concession	72
C.1.2 La qualité des relations et des services	73
C.2 Le réseau et la qualité de desserte	75
C.2.1 Situation globale du réseau au 31/12/2011	75
C.2.2 Les ouvrages mis en service en 2011	76
C.2.3 L'origine des perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés	77
C.2.4 Les travaux d'ERDF sur la concession	79
C.3 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF	83
C.3.1 Présentation et modalités de calcul	83
C.3.2 Calcul des éléments financiers	85
C.4 Les données patrimoniales	88
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée	88
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée	89
C.5 Les flux financiers de la concession	90
C.5.1 Les redevances de concession	90
C.5.4 La participation au titre de l'article 8-1	90
C.5.5 Autres contributions financières.....	90

C.1 Les clients

C.1.1 Panorama des clients de la concession

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

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

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

Total des clients de la concession	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	720.772	727.597	0,9%
Énergie acheminée en GWh	8.065	8.158	1,1%
Recettes d'acheminement en k€	244.435	256.591	5,0%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	712.579	719.303	0,9%
Énergie acheminée en GWh	4.277	4.345	1,6%
Recettes d'acheminement en k€	166.325	175.660	5,7%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	6.129	6.333	3,3%
Énergie acheminée en GWh	791	800	-1,1%
Recettes d'acheminement en k€	27.959	29.624	6,0%

Total des clients HTA	Concession		
	2010	2011	Variation
Nombre de clients	2.064	1.961	-5,0%
Énergie acheminée en GWh	2.997	3.013	0,5%
Recettes d'acheminement en k€	50.151	51.307	2,3%

C.1.2 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 2011, 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	
	2010	2011
Département	92,2%	95,0%

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

Satisfaction des clients professionnels concernant la gestion du réseau de distribution (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Département	89,3%	90,5%

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

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA) (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Région ERDF	91,9%	78,2%

Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD

Satisfaction des clients entreprises CARD HTA (en %)	Indicateur synthétique	
	2010	2011
Région ERDF	75,2%	89,2%



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

L'amélioration du traitement des réclamations

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

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

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

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2010	2011
Taux de réponses sous 30 jours	99,1%	99,3%

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

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2010	2011
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	95,9%	97,1%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	96,1%	98,2%

Intervention pour coupure demandées par les fournisseurs

années	2008	2009	2010	2011
SI réalisé	6405	8084	8375	11000
Coupure réalisée			2800	3300

C.2 Le réseau et la qualité de desserte

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

• Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en km)	2010	Concession	Variation
		2011	
Réseau souterrain	5.761	5.958	3,4%
Réseau torsadé	2	2	0,0%
Réseau aérien nu	4.276	4.212	-1,5%
Dont faible section	39	37	
Réseau total aérien	4.279	4.215	-1,5%
Total réseau HTA	10.040	10.172	1,3%
Taux d'enfouissement HTA	57,4%	58,6%	

• Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	2010	Concession	Variation
		2011	
Nombre de postes	12.143	12.261	1,0%

Répartition des postes HTA/BT (en nb)	2010	Concession	Variation
		2011	
Postes type rural	4.665	4.295	-7,9%
Postes type urbain	7.478	7.966	6,5%
TOAL	12 143	12 261	
Dont postes sur poteau	3.967	3.904	-1,6%
Dont postes cabines hautes	333	319	-4,2%
Dont postes cabines basses	4.396	4.407	0,3%
Dont autres postes (socle, immeuble,...)	3.447	3.631	5,3%

• Le réseau électrique BT

Réseau BT (en km)	2010	Concession	Variation
		2011	
Réseau souterrain	4.329	4.469	3,2%
Réseau torsadé	5.106	5.121	0,3%
Réseau aérien nu	1.999	1.960	-2,0%
Dont fils nus de faibles sections	363	352	-2,9%
Réseau total aérien	7.105	7.081	-0,3%
Total réseau BT	11.434	11.550	1,0%
Taux d'enfouissement BT	37,9%	38,7%	

• Informations complémentaires sur le réseau

Départs alimentant la concession	Concession	
	2010	2011
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs	57	57
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	3	3

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

Ouvrages par tranches d'âge (en nb)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	1.613	1.703	1.462
> 10 ans et ≤ 20 ans	2.420	2.444	2.220
> 20 ans et ≤ 30 ans	2.395	2.075	2.822
> 30 ans et ≤ 40 ans	1.788	483	2.897
> 40 ans	1.956	4.844	2.860

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

C.2.2 Les ouvrages mis en service en 2011

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

Ouvrages BT mis en service (en km)	Concession	
	2010	2011
Souterrain	55	75.6
Torsadé	40.8	37.1
Aérien nu	4.4	0.3
Total	100.1	113.1
Dont pour information		
Extension	55.6	77.8
Renouvellement ⁶	24.7	21.8
Renforcement	19.8	13.6

Ouvrages HTA mis en service (en km)	Concession	
	2010	2011
Souterrain	189.9	173.2
Torsadé	0	0.2
Aérien nu	2.5	4.4
Total	192.4	177.9
Dont pour information		
Extension	99.5	68.8
Renouvellement ⁷	24	46.6
Renforcement	68.9	62.4

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

⁷ Idem ci-dessus



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Branchements et dérivations réalisés

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2010	2011
Neufs	13.419	18.733
Modifiés	495	2.027
Supprimés	5.022	4.893

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

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

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

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

Temps de coupure hors événements exceptionnels (en min)	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors événements exceptionnels (critère B HIX)		
	2010	2011	Variation
Critère B HIX Concession	105,3	72,6	-31,1%

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

Coupures liées à des incidents	Concession	
	2010	2011
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> à 3 min.)	615	524
Brèves (de 1s à 3 min.)	552	553

Analyse des défauts en HTA en 2011 :

En aérien 187 défauts localisés*, soit un taux moyen de 4,4 défauts au « 100 kilomètres »

(une centaine de défauts probablement sur les réseaux aériens n'ont pu être localisés, car sans dommage aux ouvrages)

En souterrain 173 défauts soit un taux moyen de 2,9 défauts au « 100 kilomètres »

• Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2010	2011
Nombre de coupures pour travaux	1.738	1.000
Nombre sur réseau BT	639	523
Nombre sur réseau HTA	1.099	477
Temps moyen	44	24

• La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (en min)	Concession	
	2010	2011
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,15	1,02
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1,26	1,17

• Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession	
	2010	2011
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	4.077	3.861
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	1.949	3.386
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	124.367	83.064
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	58.573	34.506
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	36.323	28.167

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

• Les départs en contrainte de tension

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

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

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

Départs en contrainte de tension (en %)	Concession	
	2010	2011
Taux de départs BT > 10 %	1,6%	1,1%
Taux de départs HTA > 5 %	10,5%	9,3%

C.2.4 Les travaux d'ERDF sur la concession

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

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

• Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé	Nb de postes HTA/BT créés	Montant
Gouy-sous-Bellone	Alimentation lotissement 41 logements. Création d'un poste DP préfabriqué en coupure d'artère 400 KVA	1100 m. (HTA), 515 m. (BT)	1	105 k€
Liévin	Viabilisation d'une opération de SOGINORPA de 24 maisons individuelles, 120 appartements et un béguinage de 30 maisons. Création d'un poste de type préfabriqué équipé de 2 transformateurs,	140 m. (HTA), 1320 m. (BT)	1	100 k€
Rinxent	Lotissement de 56 Logements; Création d'un poste HTA/BT 400kva -Création de 2 départs BT	508 m. (HTA), 1035 m. (BT)	1	110 k€
Sangatte	Raccordement de 52 Logements (46*12 kva + 3 ilots 2*12 kva) HABITAT 62/59 PICARDIE	1000 m (BT)	-	96 k€
Lestrem	Alimentation HT et BT de la ZA des GRASSIERES (6,6 ha). Création poste DP préfabriqué en antenne 1000 KVA, 15 KV, création de 8 départs BT 240 ² alu	402 m. (HTA), 1115 m. (BT)	1	88 k€
WISQUES	Alimentation de la 1ere tranche de la ZA PORTE DU LITTORAL. Réalisation d'une dérivation HTA 240 ² alu et création d'un poste DP 630 KVA en coupure d'artère, création de 4 départs BT 240 ² alu, création d'un branchement éclairage public au poste.	960 m. (HTA), 965 m. (BT)	1	84 k€
Landrethun-Le-Nord	raccordement pour un lotissement de 14 lots batis + 1 EP + 1 pompage. Réalisation d'une extention HTA à partir du poste DP existant "point du jour" sur 310m en linéaire. Création d'un poste DP	670 m. (HTA), 220 m. (BT)	1	82 k€
Barlin	Raccordement 36 logts + 11 logts. SOGINORPA. création poste 4UF 400KVA-15KV-410V (évolution du poste) et création 1 départs BT	220 m. (HTA),	1	81 k€
Loison-sous-Lens	Raccordement 37 Logts + 8 Logts libres, puissance des logements 12 kva. Nouveau poste de 400KVA	450 m. (HTA), 488 m. (BT)	1	80 k€
Clenleu	Construction d'une maison individuelle- TB 12KVA mono déclaré à l'AU; CHEMIN DE ROSOYE à CLENLEU. Mise en place d'un poste type PRCS 100KVA (20KV/410V) avec prise de réglage sur 410V. Création d'un départ de 65m en S150 ² AL pour alimenter le TB.	474 m. (HTA), 150 m. (BT)	1	76 k€
Avion	Raccordement logements collectifs		1	74 k€



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Offrethun	Raccordement logements collectifs	441 m. (HTA), 10 m. (BT)	1	72 k€
Etaples	Raccordement logements collectifs	756 m. (HTA), 1445 m. (BT)	1	66 k€
Béthune	Raccordement logements collectifs	289 m. (BT)	1	66 k€
Saint Léonard	Raccordement logements collectifs	80 m. (HTA), 86 m. (BT)	1	64 k€
Liévin	Raccordement logements collectifs	160 m. (HTA), 88 m. (BT)	1	64 k€
Rouvroy	Raccordement logements collectifs	1280 m. (HTA), 890 m. (BT)	1	63 k€
Gouy-Saint-André	Raccordement logements collectifs	295 m. (HTA), 320 m. (BT)	1	62 k€
Achiet Le Grand	Raccordement logements collectifs	180 m. (HTA), 80 m. (BT)	1	62 k€
Souchez	Raccordement logements collectifs	206 m. (BT)	1	62 k€

• Les travaux au service de la performance du réseau

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

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé en m	Nb de postes HTA/BT créés	Montant 2011
ROELLECOURT	Le critère B du départ Ligny est de 206 mn, le départ a subi 15 incidents dont 10 associés au réseau aérien. Une part importante de l'ossature (15 Km) est en 54 AM de plus de 40 ans. Le départ est en contrainte de chute de tension en normal (8,6 %) et en secours (26 %). En régime secourant la marge du départ n'est plus suffisante.	2 000	1	625 K€
RICHEBOURG	Le niveau de qualité est à traiter : 22 incidents entre 2003 et 2007, soit le 14ème rang des départs ayant connu le plus d'incidents sur N PdC Picardie. La structure de ce départ est à revoir , avec présence de contraintes de tension (du/u = 6,5 % en normal, 14 % en secours). Le traitement de la structure, associé aux opérations de maintenance lourde déjà engagées devra résoudre les contraintes. 6 777 m de linéaire déposé	11 200	8	375 k€
CALAIS	Renouvellement câble Quartier Nord : St Nicolas SUD-Esplanade Vendroux, Rue philippe hurepel, Rue philippe de hainaut, rue Monet, rue felix Cadras	1 555		330 K€
ARRAS	Coordination suite à travaux de voirie rue de la TAILLERIE (Renouvellement de câble à neutre périphérique)	550		231 K€
ARRAS	Renouvellement câble à neutre périphérique Bd de STRASBOURG	680	1	151 K€
LE PONCHEL	Fiabilisation + optimisation départ Quoeux (Longue dérivation en 34 ²)	536	1	117 K€
BLANGY-SUR-TERNOISE	Renouvellement ossature départ Pernes de Hesdin (ligne en 14 ²)	500	1	116 K€
BERCK	CAUDIERE : Renouvellement du ccde en numérique			107 k€
AVION	AVION : Renouvellement du ccde en CCN			97 k€



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

MARQUION	MARQUION : Passage en PCCN			81 k€
SAINT-MARTIN-BOULOGNE	PdC Habitat-Renouv COLLECTIF 26 Bat	281		80 k€
AUDINCTHUN	Ce départ présente le 4 ème plus fort NiTi de la concession . Ce départ est ciblé comme sensible aux aléas climatiques. L'ossature est en 116 Alu Acier de 1954, orientée nord / sud, alors que le vent dominant est Ouest/Est. 3 incidents sont survenus sur l'ossature depuis 2000. Sa structure sera revue avec le projet de source à Fruges. Mais le renforcement de son ossature permettra de lever les contraintes U en n et n-1 (en normal: du/u=7,5 %, en secours: du/u=16 %).	60	10	25 k€
GIVENCHY-LE-NOBLE	Le critère B du départ Ligny est de 206 Mn, le départ a subi 15 incidents dont 10 associés au réseau aérien. Une part importante de l'ossature (15 Km) est en 54 AM de plus de 40 ans. Le départ est en contrainte de chute de tension en normal (8,6 %) et en secours (26 %). En régime secourant la marge du départ n'est plus suffisante	298		22 k€
Barlin	Passage du contrôle commande de rame en PCCN			713 k€
Richebourg	Dédoublage du départ HTA (création d'un nouveau départ) Richebourg d'Essar pour amélioration de la qualité de fourniture	12740		650 k€
Roellecourt	Renouvellement de réseaux HTA ossature départ Ligny de St Pol	6509		543 k€
Berck	Renouvellement du contrôle commande en numérique			492 k€
Marquion	Passage en PCCN			478 k€
Blangy-sur-Ternoise	Renouvellement départ Pernes de Hesdin, enfouissement de réseaux HTA	6500		392 k€
Radinghem	Renouvellement ossature départ Fruges Enfouissement de réseaux HTA	660		316 k€
Le Ponchel	Fiabilisation + optimisation départ Quoeux. Enfouissement de réseaux HTA	6174		285 k€
Avion	Renouvellement du contrôle commande en CCN			273 k€
Vaulx	Fiabilisation + optimisation départ Quoeux. Enfouissement de réseaux HTA	475		68 k€
Givenchy en Gohelle	Renouvellement ossature départ Ligny de St Pol	716		57 k€
Blingel	Renouvellement ossature départ Pernes de Hesdin	600		31k€

• Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire posé en mètre	Nb de postes HTA/BT créés	Montant
Marquion	Passage en Neutre Compensé TR 311 & 312			146 k€
BAPAUME	Déplacement du poste existant suite au projet de réhabilitation EX SITE COOP-UNEAL	372	1	85 k€
AUCHEL	Renouvellement du réseau BT vétuste et dangereux rue du Mont Perdu	975		52 k€
LUMBRES	Aménagement d'un giratoire	372		48k€
ARQUES	Aménagement de carrefour à l'intersection des RD 943 RD 200	380		38 k€
SAINT-OMER	Déplacement poste CES 600 suite à aménagement du parvis du collège	135		35 k€
BETHUNE	Changement des Cellules vétustes du poste BEAU MARAIS			35 k€
CALAIS	Changement des cellules vétustes du poste Gauguin	12		33 k€
HARDINGHEN	Déplacement d'un TARIF JAUNE avec création de poste	37		27 k€
PLOUVAIN	Remplacement de la Chapelle par un préfabriqué	108	1	26 k€
BARLIN	Déplacement de supports BT suite à création de voirie	489		22 k€
ALINCTHUN	Effacement de la Cabine Haute rue MONT EVENTE	30	1	22 k€



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

C.3.1 Présentation et modalités de calcul

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

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

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

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

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

Des données comptables enregistrées nationalement

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Produits détaillés (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Production de biens	66	165
Production de services	258.085	261.079
Recettes d'acheminement	240.823	241.713
dont clients HTA exerçant leur éligibilité	22.817	23.836
dont clients BT exerçant leur éligibilité	16.716	17.593
dont clients au tarif Vert	26.858	27.520
dont clients au tarif Jaune	26.101	26.905
dont clients au tarif Bleu	151.385	160.129
dont autres	-3.055	-14.271
Recettes de raccordements et prestations	10.103	12.275
dont raccordements	6.472	8.285
dont prestations	3.631	3.990
Autres recettes	7.159	7.090
Chiffre d'affaires net	258.151	261.244
Autres produits	30.455	43.267
Production stockée et immobilisée	23.663	32.203
Reprises sur amortissements et provisions	5.076	9.374
Autres produits divers	1.717	1.690
Total des produits	288.606	304.511
Contribution à l'équilibre	0	0

Charges détaillées (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	154.383	155.572
Accès réseau amont	70.377	67.366
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	33.095	31.652
Redevance de concession	3.423	3.138
Autres consommations externes	47.488	53.415
Impôts, taxes et versements assimilés	13.178	14.368
Contribution au Facé	6.760	7.470
Autres impôts et taxes	6.418	6.898
Charges de personnel	40.289	42.451
Dotations d'exploitation	54.453	55.195
Dotation aux amortissements DP	31.667	32.401
Dotation aux provisions DP ⁸	9.796	5.226
Autres dotations d'exploitation	12.991	17.569
Autres charges	8.732	6.190
Charges centrales	8.098	8.180
Total des charges	279.134	281.956
Contribution à l'équilibre	4.605	4.672

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

Résultat total (en k€)	Concession	
	Pro-forma 2010 ⁽¹⁾	2011
Total des produits – Total des charges (y compris contribution à l'équilibre)	4.867	17.883

Le résultat total de la concession est en forte progression par rapport à 2010. Nous constatons une hausse des charges de 1% et des produits de 5.5%.

L'augmentation des produits s'explique principalement par :

- + 1.2 % du chiffre d'affaires net (+1.8 millions d'euros sur les recettes raccordements)
- + 8.5 millions d'euros de production stockée et immobilisée dus à la hausse des investissements

⁸ La diminution de la dotation à la provision pour renouvellement entre 2010 et 2011 est liée à la ré-estimation de la durée de vie des canalisations BT aériennes torsadées, ainsi qu'à la mise en œuvre d'un calcul plus précis tenant compte des probabilités de retrait des ouvrages faisant l'objet d'une dotation d'ici à l'échéance du contrat. A date, ce calcul plus précis n'a pas pu être intégré dans le système d'information patrimonial. En conséquence, les soldes de provision pour renouvellement présentés dans les tableaux mentionnés dans le CRAC aux § A.4.2 et C.4.1 n'intègrent pas cette modification.

C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

Production de biens : vente de produits résiduels

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

- **Recettes d'acheminement** : il s'agit :
 - de l'**acheminement livré et facturé** : clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive,
 - de l'**acheminement livré** mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables (variation par rapport à l'exercice précédent) **sur l'exercice 2011 cette variation a encore accru le total de l'énergie non facturée (d'où un résultat négatif de 14 271 000€)**
- **Recettes de raccordements et prestations** : ce sont les recettes des raccordements de clients facturés ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA) comme les changements de puissance
- **Autres recettes** : travaux et prestations de services pour les tiers (y compris groupe EDF et GrDF).

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

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

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

• Charges

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

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

- **Accès réseau amont** : charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.
- **Achat d'énergie** : achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.
- **Redevance de concession** : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice 2010.

Impôts taxes et versements assimilés : ce poste inclut :

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

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

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

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

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

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

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

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

C.4 Les données patrimoniales

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

Immobilisations conçédées (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	391.795	164.069	227.726	589.800	91.521
dont aérien	66.887	40.346	26.541	133.228	39.867
dont souterrain	324.908	123.722	201.185	456.572	51.655
Canalisations BT	346.066	134.177	211.889	502.534	58.440
dont aérien	122.111	63.604	58.507	208.874	34.039
dont souterrain	223.955	70.573	153.382	293.660	24.401
Postes HTA/BT	121.151	66.868	54.283	177.154	32.018
Autres biens localisés	13.678	5.789	7.889	15.275	274
Branchements/CM	243.759	84.173	159.587	332.992	31.291
Comptage	71.966	42.915	29.051	71.966	0
Transformateurs HTA/BT	43.662	21.365	22.298	62.522	14.032
Autres biens non localisés	6.585	2.249	4.336	7.145	361
Total biens conçédés	1.238.663	521.604	717.060	1.759.388	227.938

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

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

Cette situation s'explique par :

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

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

C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée

Variation des actifs concédés au cours de l'année 2011 (en k€)	Mises en service				Valeur brute fin au 31/12/2011
	Valeur brute au 01/01/2011 pro-forma	Financements nets ERDF	Apports externes	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	379.027	10.761	3.219	1.212	391.795
dont aérien	66.723	679	8	523	66.887
dont souterrain	312.304	10.082	3.211	689	324.908
Canalisations BT	331.618	10.380	4.799	731	346.066
dont aérien	120.438	2.049	148	525	122.111
dont souterrain	211.179	8.332	4.650	206	223.955
Postes HTA/BT	116.986	4.189	416	439	121.151
Autres biens localisés	12.321	1.956	2	601	13.678
Branchements/CM	231.242	9.833	3.769	1.085	243.759
Comptage	72.285	1.263	1	1.583	71.966
Transformateurs HTA/BT	41.791	2.085	25	238	43.662
Autres biens non localisés	5.476	1.095	14	0	6.585
Total actifs concédés	1.190.746	41.562	12.244	5.889	1.238.663

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

C.5 Les flux financiers de la concession

C.5.1 Les redevances de concession

• Les modalités de calcul

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

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

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

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

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 2011

Montants des termes R1 et R2 (en €)	Concession		Variation
	2010	2011	
Redevance R1	696.343	707.814	1,6%
Redevance R2	2.726.678	2.430.678	-10,9%

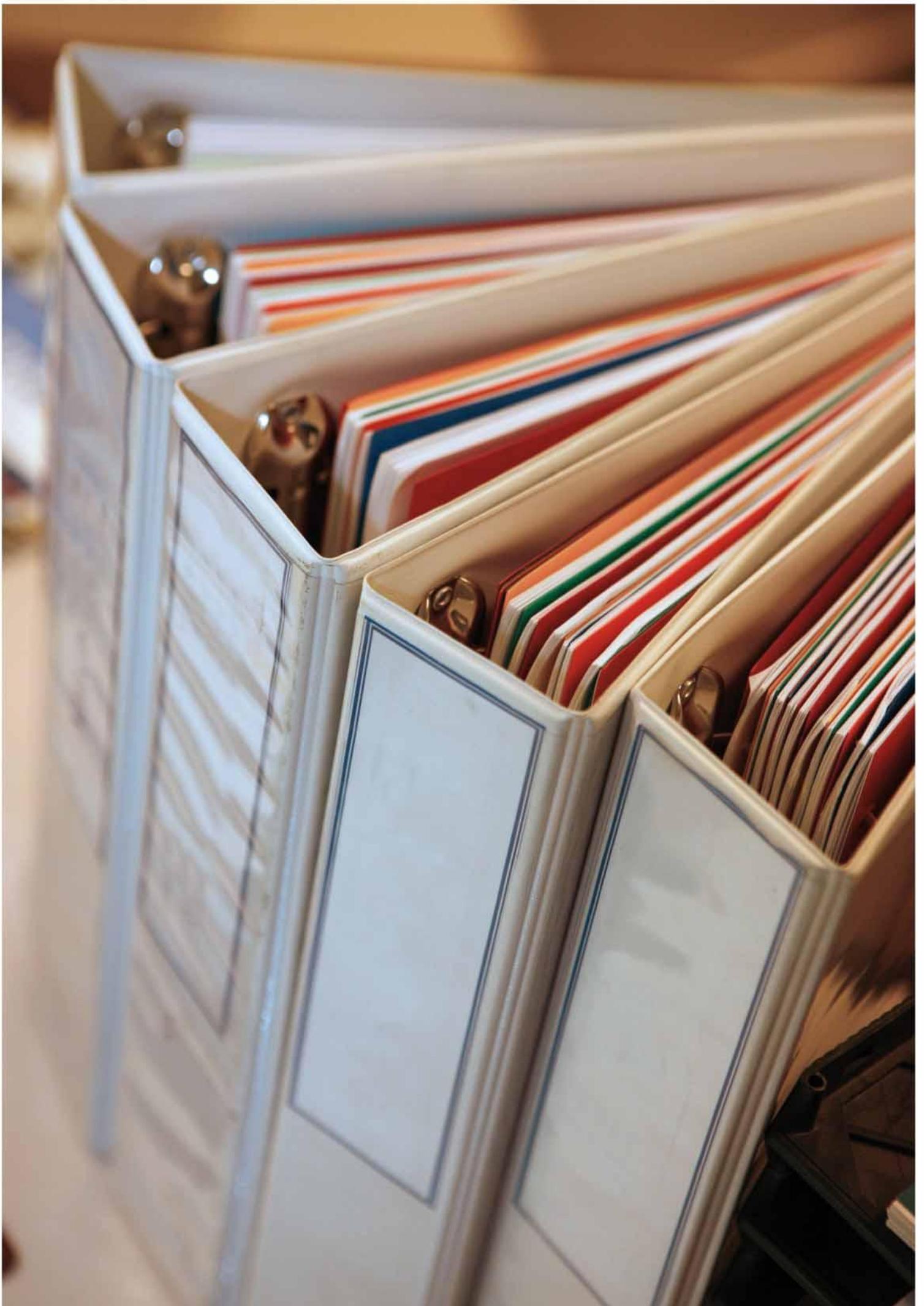
C.5.4 La participation au titre de l'article 8-1

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
	2010	2011	
Article 8-1 « travaux environnement »	1.993.421	1 699 909	-15%

C.5.5 Autres contributions financières

Autres contributions à maille concession (en k€)	2010	2011
Redevance communale d'occupation du domaine public payée sur l'exercice	428 k€	433 k€



D. Annexes



D.1 Vos interlocuteurs	94
Vos interlocuteurs chez ERDF	94
Vos interlocuteurs chez EDF	95



D.1 Vos interlocuteurs

1. 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

Vos interlocuteurs chez ERDF

Responsable Collectivités Locales	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Loïc LEGARDIEN	03 21 07 50 09	Loïc.Legardien@erdf-grdf.fr
Philippe JORE	03 21 33 45 12	PhilippeJore@erdf-grdf.fr

Equipe Concession	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Patrick Leroy	03 21 07 50 07	Patrick-e.leroy@erdf-grdf.fr
Jean-Paul George	03 21 07 50 06	Jean-paul.george@erdf-grdf.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 joignable 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** » : Pour la concession : N° 09 726 750 62

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.

2. EDF

Alain LARUELLE

Directeur de la Direction Commerciale Régionale Nord-Ouest
137 Boulevard du Luxembourg - TSA 65010 - 59049 Lille Cedex

Vos interlocuteurs chez EDF

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

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

Depuis le 1^{er} janvier 2012, 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 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 <i>N° non surtaxé</i>)	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
0 800 333 123 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients démunis	Information, orientation
0 810 333 776 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
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>	Travailleurs sociaux des collectivités et associations partenaires	Alerte, gestion, suivi des clients démunis

	Pour qui ?
Retrouvez votre interlocuteur et ses coordonnées sur le site collectivites.edf.com	Les clients collectivités locales
0 820 821 333 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients entreprises
0 820 14 40 04 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients grandes entreprises

La Direction des collectivités locales, territoriales et solidarité 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. 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.

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 2 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.

La Direction 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 « 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 structures de médiation EDF :

- ***PIMMS de Libercourt***

*Place de la Gare
62820 Libercourt*

- ***PSPE Calais***

*102 – 104 Boulevard Jacquard
62100 Calais*



PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE



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

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

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

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