

FEDERATION DEPARTEMENTALE D'ENERGIE DU PAS-DE-CALAIS

2010



Signature de l'accord « article 8 » par Michel SERGENT et Michèle BELLON le 16 décembre 2010



Michel Mariel Correspondant EDF solidarité Pas-de-Calais

CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces **deux missions** constitutives du service concédé sont :

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

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

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

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

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

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

Le bénéfice des tarifs réglementés de vente reste acquis, sans démarche de sa part, à tout consommateur final.

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	06
Les faits marquants	07
Les perspectives	11
Les chiffres clés de la concession	13

A. Synthèse de l'activité d'ERDF sur votre territoire16

- A.1 Les clients d'ERDF
- A.2 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique
- 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 territoire50

- 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 concessionnaire69

- C.1 Les clients
- C.2 Le réseau et la qualité de desserte
- C.3 Les produits et les charges d'acheminement
- C.4 Les données patrimoniales
- C.5 Les flux financiers de la concession

D. ANNEXES.....83

Vos interlocuteurs





Au cours de cette année 2010, sont apparus beaucoup de lois et de textes qui impactent pleinement le modèle économique de distribution de l'électricité. Citons notamment, le Grenelle 2, la loi NOME ou encore l'évolution des taxes sur l'électricité. EDF a et aura à cœur de vous accompagner face à ces changements.

Au-delà de ces nouveautés, EDF maintient ses engagements pour la clientèle aux tarifs réglementés de vente sur le Pas-de-Calais : notamment la proximité au travers d'un dispositif relationnel multi-canal et les engagements auprès des clients les plus en difficulté.

La mission confiée à ERDF par les collectivités locales, via les autorités concédantes, est de pérenniser un réseau électrique fiable, adapté aux besoins des utilisateurs, évolutif. Cette mission doit s'inscrire dans les conditions économiques du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité fixé par les pouvoirs publics, au travers de la Commission de Régulation de l'Energie.

C'est un défi permanent que Michèle BELLON, à la tête d'ERDF depuis mars 2010, s'attache à relever avec les hommes et les femmes de l'entreprise. Une attention particulière est portée aux attentes de tous les clients, quel que soit leur fournisseur.

C'est dans le partage de ces priorités et grâce à un travail au quotidien des équipes de la Fédération Départementale de l'Energie du Pas-de-Calais et d'ERDF que l'année 2010 s'est achevée sur la conclusion d'un accord innovant entre les deux partenaires, le 16 Décembre dernier à Arras.

Michel SERGENT, Président de la FDE 62 et Michèle BELLON, Président du Directoire d'ERDF ont ainsi signé une feuille de route commune qui va bien au-delà de la simple renégociation du volant financier consacré par ERDF aux travaux d'aménagement esthétique de réseau. Ce partenariat consacre 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.

C'est dans cet esprit, en pleine transparence et dans un dialogue nourri, qu'ont pu être menés les échanges sur le Diagnostic Qualité.

Le compte-rendu annuel d'activité constitue un moment privilégié de partage entre l'autorité concédante et son concessionnaire : les temps forts de l'année 2010, les chiffres clés relatifs à l'accomplissement des missions d'ERDF y sont détaillés, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

Plus que jamais, l'arbitrage entre la qualité, l'esthétique et les coûts est une nécessité. ERDF s'attache donc à apporter l'éclairage le plus précis pour permettre aux pouvoirs publics et aux concédants, aux collectivités et aux citoyens de décider des orientations les plus appropriées.

Quels que soient ces choix, EDF et ERDF seront aux côtés de la FDE 62 pour mieux servir les habitants du Pas-de-Calais.

Didier VAUCOIS

Directeur ERDF
Nord Pas-de-Calais



Yves VANLERBERGHE

Délégué Territorial d'ERDF
Pas-de-Calais



Frédéric MARCOS

Directeur EDF DCECL
Nord Ouest





Faits marquants 2010

• La vie du contrat de concession

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

L'événement majeur de l'année 2010 a été la signature par Michèle BELLON, Président du Directoire d'ERDF et Michel SERGENT, Sénateur et Président de la Fédération Départementale d'Energie du Pas-de-Calais d'une convention innovante en ce qui concerne l'enfouissement des réseaux pour des raisons esthétiques.

La FDE62 et ERDF partagent la même ambition concernant la qualité de l'électricité sur le Pas-de-Calais, la convention dite « article 8 » traduit 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).

En contre partie, ERDF s'engage sur un volume d'investissement sur les réseaux du Pas-de-Calais en 2011, donne une prévision de ses investissements pour l'année 2012 et affiche ses ambitions en matière de « qualité de fourniture » sur cette même période.

Un comité d'engagement mensuel présidé par le directeur de l'autorité concédante a été mis en place depuis le 1^{er} janvier 2011 pour d'améliorer la concertation sur les dossiers d'aménagement esthétique des communes du Pas-de-Calais. ERDF y apportera son expertise et s'il y a, parmi les dossiers des communes, des travaux qui font partie du programme travaux basse tension du distributeur, ERDF s'engage à les prendre intégralement à sa charge.

Une convention cadre élagage durable

La seconde convention signée le 16 décembre 2011 par Michel SERGENT et Bruno NITROSSO contribue également à la qualité de fourniture sur le Pas-de-Calais.

Cette convention « cadre » élagage durable pose les bases d'une politique environnementale en matière d'élagage. Lorsque des arbres ou des branches risquent d'entrer en contact avec les lignes électriques HTA, ERDF propose aux propriétaires des parcelles (collectivité locale ou particulier) de « déplacer » cette végétation et de prendre en charge la plantation d'arbres d'essence différente, ou de la même essence mais à un endroit différent loin des ouvrages électriques.

L'application de cette convention permettra d'éviter les coupures d'électricité liées à la chute de branches sur les lignes et contribue au respect de l'environnement.







• Le programme PCB : engagement tenu

Depuis trois ans, ERDF mobilise des moyens humains et financiers considérables pour tenir l'engagement d'éliminer, avant le 31 décembre 2010, tous les transformateurs contenant un taux de PCB supérieur à 500mg/kg.

Fin 2010 l'objectif a été tenu, dans le département ce sont au total 646 transformateurs qui ont été remplacés et stockés avant d'être retraités par une filière spécialisée et 1421 prélèvements d'huile réalisés!

• La proximité avec les collectivités locales

Les réunions pour les communes

La direction territoriale du Pas-de-Calais a organisé en 2010 : dix réunions intercommunales à destination des maires et quatre réunions pour les directeurs généraux des services et les directeurs techniques des communes urbaines.

Les élus sont nombreux à ces réunions (cf photo réunion à Burbure) et très intéressés. Ils interpellent le distributeur sur SRU UH, le nouveau compteur linky, les coordinations de voirie.

C'est un moment très important dans la vie de la direction territoriale car ces réunions permettent de rencontrer et d'échanger avec les élus directement.

En 2010, ERDF est intervenue sur les sujets suivants :

- la mise en place de la direction territoriale Pas-de-Calais,
- la qualité de fourniture et les investissements sur le réseau de distribution public d'électricité,
- les raccordements,
- l'environnement et l'élagage.

De part et d'autre ces réunions donnent entière satisfaction et se concluent toujours par un moment de convivialité.



Accompagner les communes dans l'élaboration des Plan Local d'Urbanisme (PLU)

ERDF propose aux collectivités locales de les aider dans l'élaboration ou la révision de leur PLU, au travers d'un certain nombre de services dont une convention de partenariat qui consiste à apporter des informations sur les réseaux : plans des réseaux électriques et capacité résiduelle.

Joël Duquesnoy, Président de la CASO, a signé le 30 Septembre 2010 une convention de ce type pour les communes de la Communauté d'Agglomération de Saint Omer faisant l'objet d'une révision de PLU.



L'année 2010 en quelques dates

|||||



Une autre convention de ce type a été signée par le Président de la Communauté de Communes de l'Ardresis et de la Vallée de la Hem pour les communes dont le PLU est révisé.



Les perspectives

Mise en œuvre de l'accord article 8 2011-2012

Les axes de travail mis en œuvre dès le 1 Janvier 2011 sont :

- L'engagement du concessionnaire pour les années 2011 et 2012 à retenir les projets d'amélioration esthétique des ouvrages de la concession proposés par l'autorité concédante à hauteur d'une contribution annuelle égale à 1 700 000€ en 2011 et 1500 000€ en 2012
- une collaboration renforcée entre le concessionnaire et l'autorité concédante dans l'élaboration du diagnostic technique, la mise en œuvre des chantiers de fiabilisation, le suivi de la qualité de fourniture des réseaux électriques du Pas de Calais
- la mise en place effective du comité d'engagement, présidé par l'autorité concédante, afin d'améliorer la concertation autour des dossiers d'aménagement esthétique. ERDF apportera son expertise sur l'état physique et électrique du réseau faisant l'objet d'un dossier d'effacement.

Signature d'une convention avec une entreprise d'aide par le travail

Pour l'édition de sa lettre « ERDF&VOUS » à destination des Collectivités Locales et de l'autorité concédante du Pas-de-Calais, la direction territoriale d'ERDF a souhaité faire appel à une entreprise du secteur protégé implantée localement.

Une convention a été signée entre ERDF et CEDATRA, Entreprise de Service d'Aide par le travail basée à Ruitz le 6 Janvier 2011 en présence de Jean-Louis ADANCOURT, Maire de Ruitz.

J-L.Adancourt est intervenu pour exprimer sa satisfaction : « En tant que Maire, j'apprécie particulièrement les actions menées par la direction territoriale ERDF Pas de Calais dans le cadre de sa politique sociétale. Peu d'entreprises ont cette démarche citoyenne, c'est le symbole d'une entreprise qui s'engage dans la société avec une culture de service public. Je considère ERDF comme partenaire de notre territoire et je remercie sa direction départementale d'avoir signé cette convention avec CEDATRA, qui est implanté sur Ruitz».





L'année 2010 en quelques dates

|||||

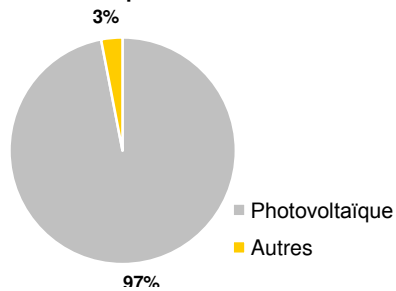


Les clients de la concession

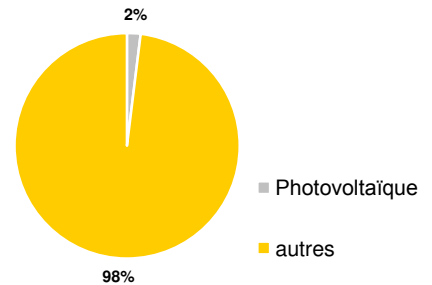
2775 clients
en injection

720 772 clients en
soutirage

Répartition du nombre de
producteurs

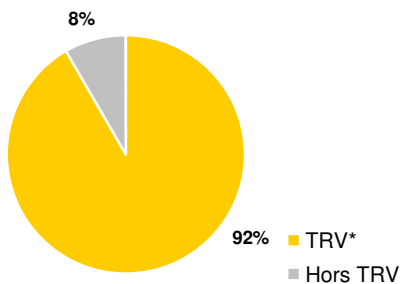


Puissance des producteurs



Répartition du nombre de
consommateurs

*tarif réglementé de vente



2 777 installations de production

1

57 postes-sources

2

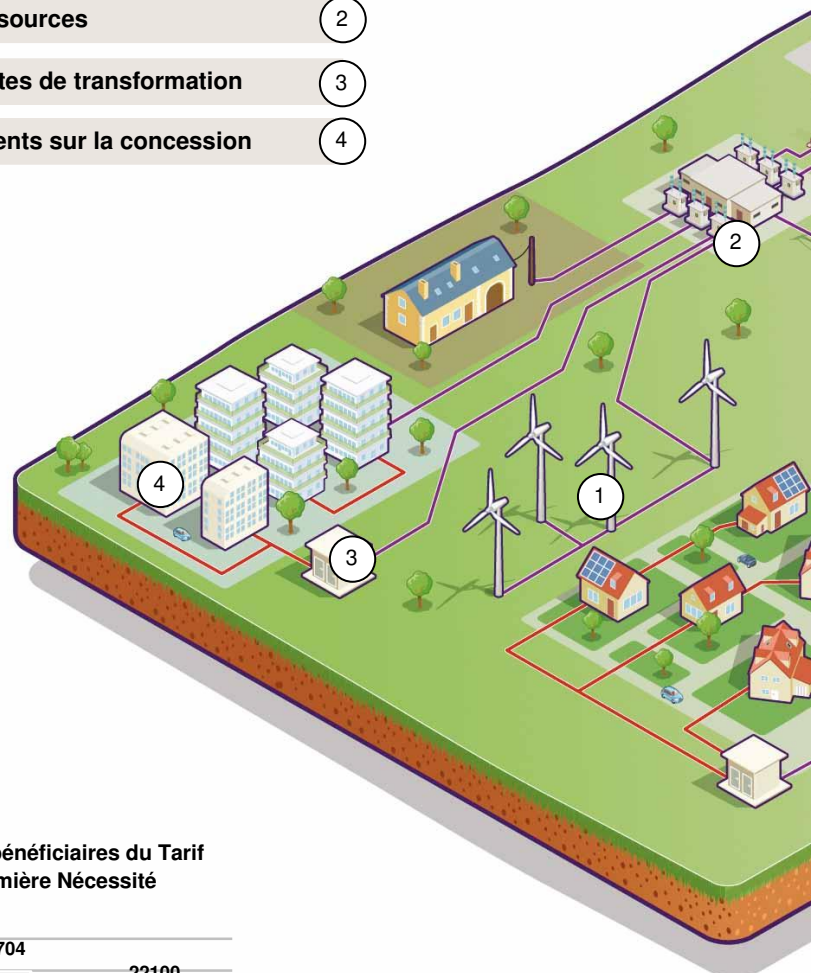
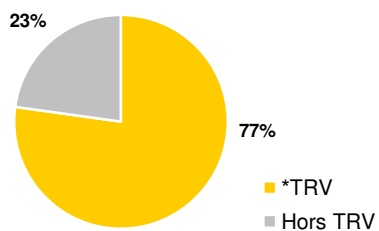
12 143 postes de transformation

3

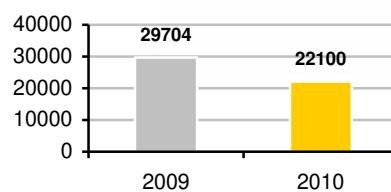
720 772 clients sur la concession

4

Répartition de l'énergie livrée



Clients bénéficiaires du Tarif
Première Nécessité





Les chiffres clés de la concession

.....

La qualité de desserte

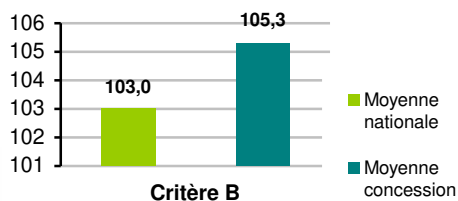
Durée moyenne de coupure perçue
par un usager (en min)

10 040km de réseau
moyenne tension HTA

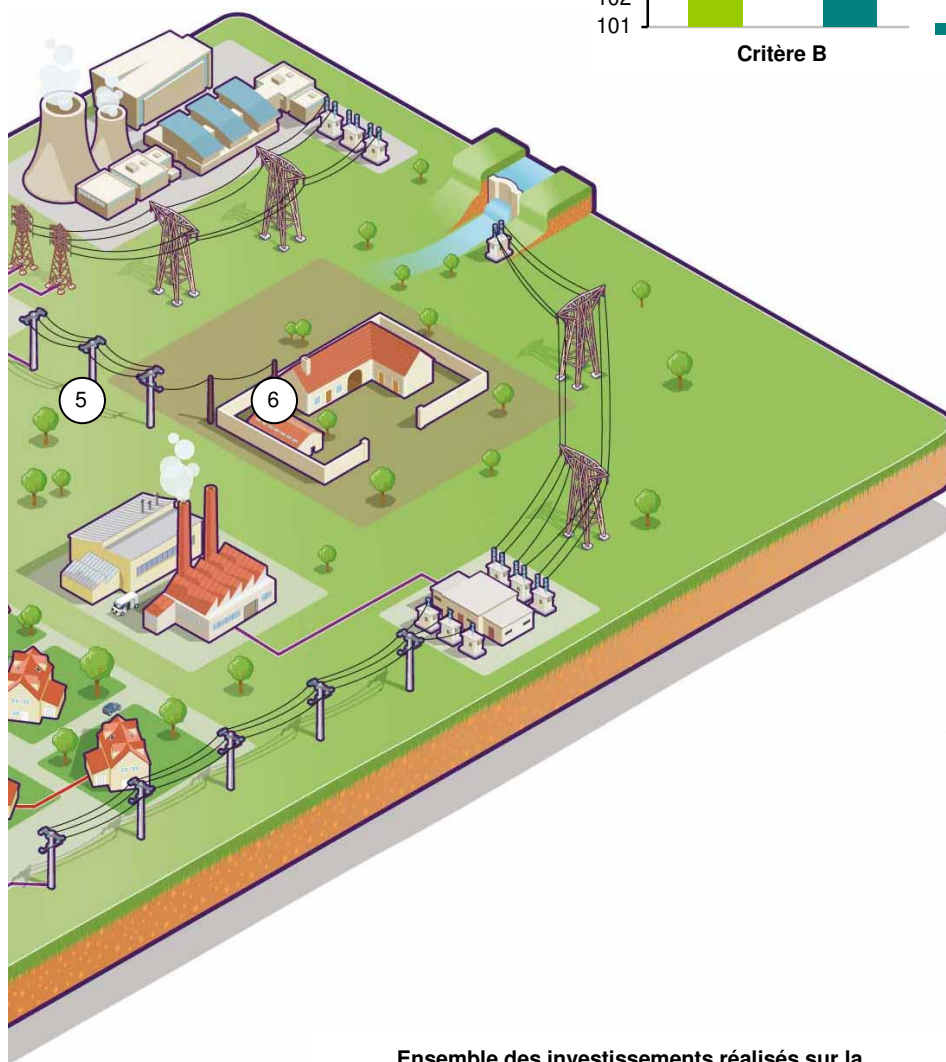
5

11 434km de réseau basse tension

6

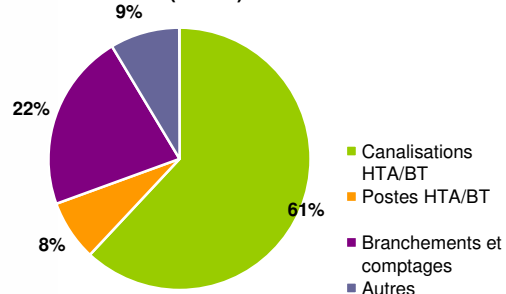


Critère B :
105 minutes
(+2 minutes
vs 2009)

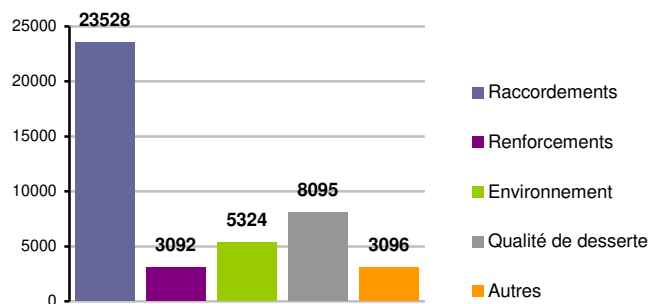


Le patrimoine

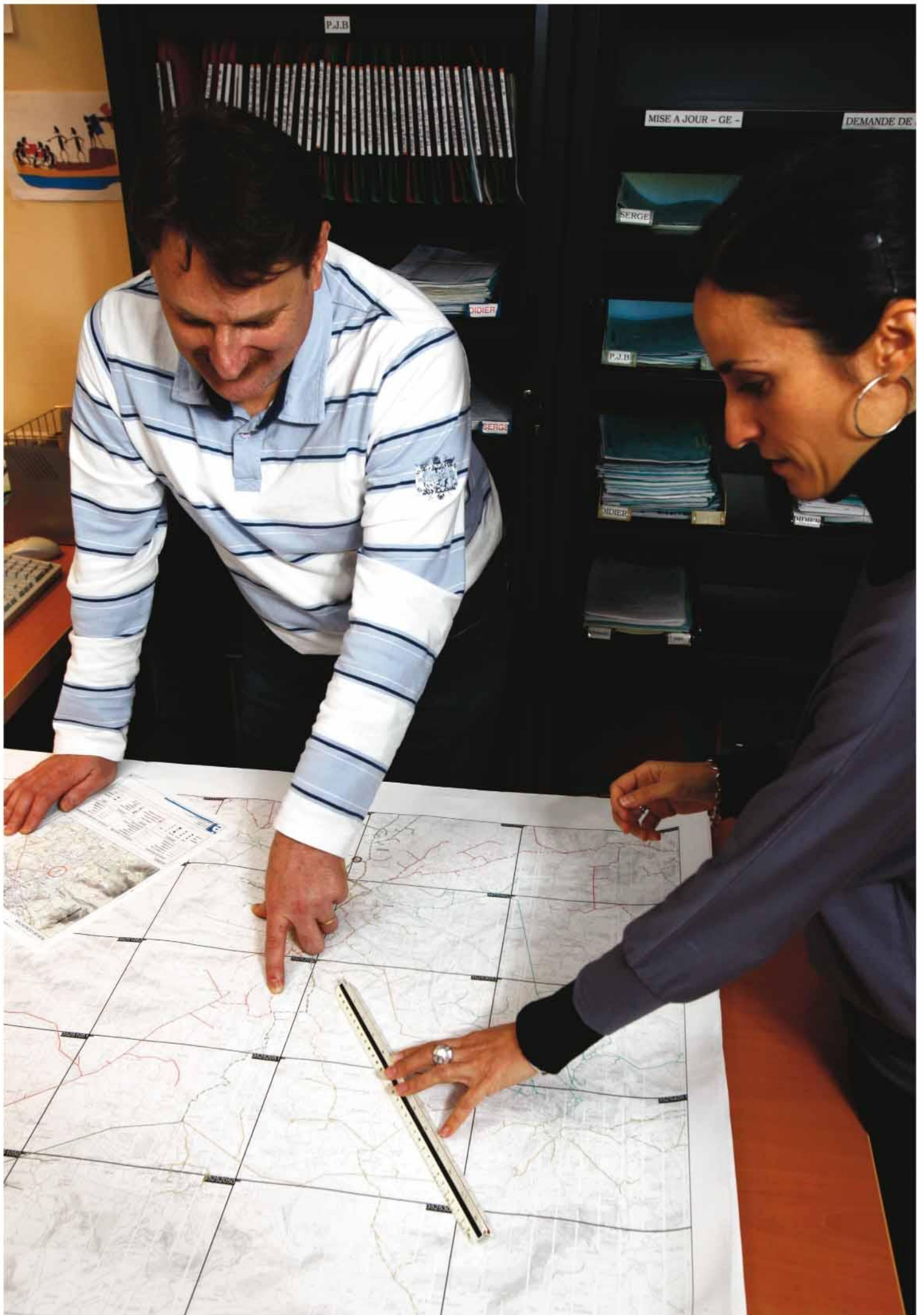
Valeur nette comptable
(en M€)



Ensemble des investissements réalisés sur la
concession en k€



8 095k€
engagés pour
améliorer la qualité



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



A.1 Les clients d'ERDF	17
A.1.1 Les consommateurs	17
A.1.2 Les producteurs	18
A.1.3 Le raccordement au réseau	19
A.1.4 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes	21
A.2 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique	23
A.2.1 Les ouvrages de la concession	23
A.2.2 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF	24
A.2.3 Les travaux sous maîtrise d'ouvrage ERDF	27
A.2.4 Les investissements d'ERDF	34
A.3 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement	37
A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire	37
A.3.2 Le respect de l'environnement	42
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 Les clients d'ERDF

A.1.1 Les consommateurs

En marché ouvert, la segmentation des clients en cinq catégories, C1 à C5, est faite en fonction de leur puissance souscrite, de leur tension de raccordement au réseau de distribution publique d'électricité, basse tension (BT) ou moyenne tension (HTA) et du type de contrat, unique ou CARD.

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

Les tableaux ci-dessous présentent les données clientèles regroupées pour assurer l'équivalence avec la segmentation des tarifs historiques :

- C5 : Clients BT ≤ 36 kVA
- C4 : Clients BT > 36 kVA
- C1, C2, C3 : Clients HTA

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	700.440	712.579	1,7%
Energie acheminée en GWh	4.158	4.277	2,9%
Recettes d'acheminement en k€	157.134	166.325	5,8%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	6.257	6.129	-2,0%
Energie acheminée en GWh	751	791	5,4%
Recettes d'acheminement en k€	25.519	27.959	9,6%

Total des clients HTA

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	2.255	2.064	-8,5%
Energie acheminée en GWh	2.884	2.997	3,9%
Recettes d'acheminement en k€	47.554	50.151	5,5%

La variation négative du nombre de clients HTA est essentiellement liée à une modification du dispositif de dénombrement de ces clients. En effet, pour pallier certaines difficultés dues à la pluralité des systèmes d'information de facturation, ERDF a mis en place un nouveau dispositif de collecte des données qui donne une



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

image plus fiable des clients existants au 31 décembre 2010 et de leur répartition selon la segmentation du TURPE.

Total des clients de la concession	Concession		
	2009	2010	Variation
Nombre de clients	708.952	720.772	1,7%
Energie acheminée en GWh	7.793	8.065	3,5%
Recettes d'acheminement en k€	230.208	244.435	6,2%

A.1.2 Les producteurs

La dynamique de production décentralisée demeure forte, elle est essentiellement tirée par les secteurs éolien et photovoltaïque. Le nombre de producteurs photovoltaïques s'accroît rapidement mais la puissance délivrée demeure faible par rapport à l'éolien.

Les installations de production raccordées au réseau

Installations de production à fin 2010 :	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée en kW
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	2.689	9.368
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	50	332.376
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	5	477
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	33	110.710



A.1.3 Le raccordement au réseau

On constate des différences d'évolution sur l'ensemble des raccordements au réseau de distribution publique : une activité en net recul sur le raccordement individuel, en augmentation sur le raccordement collectif et une explosion du nombre de raccordements producteurs photovoltaïques.

• Le raccordement des consommateurs : une situation contrastée

Sur le Nord Pas-de Calais, ERDF a raccordé plus de 12 900 consommateurs individuels de puissance inférieure ou égale à 36kVA en 2010. La baisse est de 15% par rapport à 2009. Cette baisse est la conséquence directe de la crise qui a entraîné une diminution des autorisations d'urbanisme.

En revanche, on constate une augmentation des raccordements collectifs de 13% sur le territoire du Pas-de-Calais entre 2009 et 2010.

Les tendances 2011 sur le Pas-de-Calais sont orientées à la hausse. En effet, l'augmentation des demandes de permis de construire enregistrées au premier trimestre 2010 devrait se traduire par un retour modéré à la hausse des raccordements individuels à partir du début de l'année 2011.

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

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	Concession	
	2010	
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés		3.785
Nombre de raccordements collectifs neufs réalisés		259

Améliorer la satisfaction des clients concernant l'activité de raccordement au réseau est une priorité pour ERDF. Dans ce but, l'entreprise a engagé une politique de révision de ses processus afin d'améliorer sensiblement, dès cette année, les délais de mise en service des clients. Les évolutions vont porter sur l'amélioration de l'accompagnement des clients et sur la simplification de notre organisation.

• Le raccordement des producteurs : une croissance soutenue

Les raccordements d'installations photovoltaïques de puissance inférieure à 36 kVA ont connu une très forte progression en 2010. En Nord Pas-de-Calais plus de 5300 installations, en très grande majorité de puissance inférieure ou égale à 3 kVA, ont été mises en service en 2010 (+250 % par rapport à 2009).

L'orientation 2011 est à la baisse des raccordements producteurs du fait de la diminution du tarif d'achat, de la réduction des incitations fiscales et de la suppression de l'abattement de 40 % sur les coûts de raccordement.

Évolutions réglementaires :

Article 71 – loi 2010-788 du 12/7/10 : le calcul de la contribution ne comporte plus le remplacement de réseau BT.

Article 11– loi 2010-1488 du 7/12/10 : le demandeur de raccordement d'une installation de production supporte la totalité de la contribution au coût du raccordement.



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

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

Concession	
Raccordement d'installations de production	2010
Nombre de raccordements individuels neufs réalisés	2.591

En 2010, l'explosion des demandes de raccordement a eu pour conséquence une augmentation des délais entre la mise à en service et l'enregistrement dans la base de gestion des contrats.

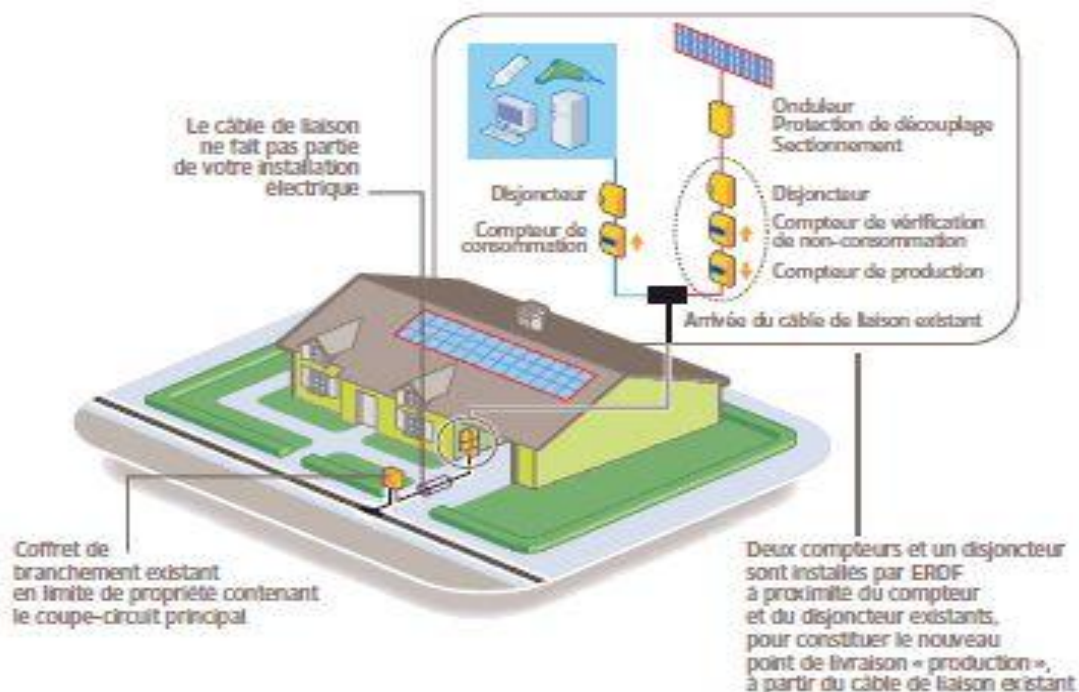
ERDF a réalisé un effort particulièrement important pour accompagner la forte dynamique des demandes de raccordement des petits producteurs.

L'organisation qui était au niveau national à Tours, est devenue régionale Manche Mer du Nord puis en avril 2010 locale. En effet, le guichet raccordement « petits producteurs » basé à Calais traite l'ensemble des demandes de raccordement du Nord-Pas-de-Calais.

200 agents d'interventions ont été formés entre janvier 2009 et octobre 2010 à la réalisation des mises en service sur la région Nord Pas-de-Calais.

Branchement de type 1, local déjà raccordé (cas général)

Le branchement de type 1 est autorisé lorsque la longueur du câble de branchement en zone privative est inférieure à 30 mètres.



La limite de concession est le point frontière entre le branchement et l'installation intérieure.



A.1.4 La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes

• Indicateurs de satisfaction

ERDF s'attache à mesurer la satisfaction globale de ses clients. 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	National	Départemental
Clients particuliers	91,3%	92,2%
Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	88,8%	89,3%

Les raccordements sont la première cause d'insatisfaction des particuliers comme des professionnels (< 36kVA) notamment l'accueil, la mise en service et les délais de réalisation. Partant de ce constat, ERDF a décidé de faire évoluer ces processus afin de simplifier son organisation et d'améliorer dès 2011, les délais de raccordement et l'accompagnement des clients.

Sur Pas-de-Calais ces évolutions vont se traduire par les mesures suivantes :

- Un contact est pris avec le client dès le dépôt du permis de construire pour présenter et expliquer le processus
- La date des travaux est communiquée au client dès l'envoi du devis
- L'animation et le contrôle des prestataires chargés de réaliser les travaux seront renforcés

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

ERDF réalise, à la demande des fournisseurs ou des clients, les prestations qualifiées et tarifées dans le « **catalogue des prestations** » qui est publié sur le site internet d'ERDF www.erdfdistribution.fr.

Concernant les mises en service et les résiliations, le suivi des délais permet d'apprécier la qualité du service rendu aux utilisateurs de réseaux.

Prestations et interventions techniques	Concession	
	2009	2010
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	94,7%	95,9%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	92,1%	96,1%



• 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 %)	Maille concession	
	2010	
Raccordements		4,9%
Relève et facturation		35,8%
Accueil		1,7%
Interventions techniques		23,5%
Qualité de la fourniture		34,0%
Total		100%

• L'accueil des clients

L'efficacité des accueils d'ERDF est mesurée par leur taux d'accessibilité téléphonique.

Accessibilité de l'accueil d'ERDF	Région Manche Mer du Nord	
	2009	2010
Accueil Acheminement	90,0%	94,5%
Accueil Raccordement Electricité (ARE)	78,0%	89,2%
Accueil Dépannage	92,1%	93,3%

L'accueil pour le raccordement des installations de consommation :

Les demandes de raccordement d'une installation de consommation d'électricité sont reçues par l'Accueil Raccordement Electricité (ARE) qui traite les demandes de raccordement au réseau électricité venant des clients particuliers, des fournisseurs d'électricité ou des tiers mandatés par eux.

L'ARE reçoit et enregistre les demandes, établit le devis, réalise l'étude et suit les travaux. Les équipes des ARE jouent également un rôle d'information et d'éventuelle réorientation des clients.

N° 0 810 001 573

L'accueil pour le raccordement des installations de production

La demande de raccordement d'une installation de production d'électricité de puissance inférieure à 36kVA est traitée par l'ARE.

N° 0 820 031 922

Des indicateurs complémentaires concernant la satisfaction des clients BT>36, HTA et CARD ainsi que les réclamations sont fournis dans le chapitre C1.



A.2 Le développement et l'exploitation des réseaux de distribution publique

A.2.1 Les ouvrages de la concession

L'ensemble des investissements réalisés au cours de l'année par ERDF et par l'autorité concédante fait évoluer le patrimoine technique de la concession. Les chiffres ci-dessous donnent une image synthétique des principaux ouvrages de la concession au 31 décembre 2010 et de leur évolution par rapport à 2009.

• Le réseau électrique HTA

Réseau HTA (en km)	Concession		Variation
	2009	2010	
Réseau souterrain	5.662	5.761	1,7%
Réseau torsadé	2	2	0,0%
Réseau aérien nu	4.331	4.276	-1,3%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	40	39	-
Réseau total aérien	4.334	4.279	-1,3%
Total réseau HTA	9.996	10.040	0,4%
Taux d'enfouissement HTA	56,6%	57,4%	-

• Les postes HTA/BT

Postes HTA/BT	Concession		Variation
	2009	2010	
Nombre de postes	12.050	12.143	0,8%

• Le réseau électrique BT

Réseau BT (en km)	Concession		Variation
	2009	2010	
Réseau souterrain	4.186	4.329	3,4%
Réseau torsadé	5.090	5.106	0,3%
Réseau aérien nu	2.054	1.999	-2,7%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	379	363	-4,4%
Réseau total aérien	7.144	7.105	-0,5%
Total réseau BT	11.330	11.434	0,9%
Taux d'enfouissement BT	36,9%	37,9%	-

Le recours privilégié aux solutions souterraines lors des travaux de construction de nouveaux ouvrages ou de remplacement des ouvrages existants permet chaque année d'augmenter sensiblement la part des réseaux souterrains.

Des informations complémentaires concernant le patrimoine technique de la concession figurent dans le paragraphe C2.1 : répartition des postes HTA/BT, départs, ouvrages par tranches d'âge



A.2.2 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF

La qualité de l'électricité s'évalue principalement à travers de deux indicateurs :

- Le « critère B » pour la continuité de l'alimentation,
- Le pourcentage de « Clients Mal Alimentés » pour la tenue de tension.

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

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

• La continuité de la fourniture

En 2010, il n'y a pas eu d'évènement climatique majeur sur le Pas-de-Calais. Cependant plusieurs incidents climatiques ont eu un impact significatif sur le critère B, en particulier :

- le 28 février des vents violents ont provoqué 9 incidents HTA notamment sur les communes de Vaulx-Vraucourt, Beugny, Haplincourt, Barastre, Fremicourt, Bonnières, 6 921 clients ont été privés d'électricité pour une durée moyenne de 1h 12 mn
- le 14 juillet un orage a été la cause de 6 incidents HTA sur les communes Ablainzevelle, Adinfer, Alette, Blairville, Bucquoy, Courcelles le Comte, Douchy les Ayettes, et Rivière, 4 679 clients ont subi des coupures d'électricité d'une durée de 1h32 mn
- le 11 novembre ce sont 13 incidents HTA provoqués par des rafales de vent violent sur les communes d'Auchel, Bours, Desvres, Ledinghem, Lumbres, et Vaudringhem qui ont provoqués des coupures d'électricité chez 14 471 clients pour une durée moyenne d'une heure.

Les réseaux ont par ailleurs subi d'autres incidents parmi lesquels on peut citer :

- le 16 septembre, quatre câbles HTA ont été endommagés à Berck suite à des travaux de tiers 11 204 clients ont été privés d'électricité pour une durée moyenne par client de 43mn
- le 23 octobre au Touquet, un incident concernant la moyenne tension a provoqué une coupure d'électricité pour 10 794 clients d'une durée moyenne de 5h30mn.

L'incident de Berck :

Suite à des travaux de tiers, une fusée a endommagé quatre câbles HTA 20000V desservant les communes de Berck, Rang du Fliers, Merlimont et Verton.

Ce sinistre est survenu le jeudi 16 septembre 2010 à 11h13.

Les clients ont été réalimentés en début d'après midi par le réseau de secours HTA.

Les opérations de terrassement et de préparation de la fouille ont été terminées le samedi 18 septembre à 15h15. La fusée a été extraite.

Le samedi 18 septembre à 23h30, tous les câbles HTA endommagés étaient réparés.

Tous les départs ont été réalimentés le 19 septembre vers 01h00. Soit environ 10 heures après le démarrage de la phase de réparation des câbles.

Les dernières opérations de manœuvres et de remises en schéma normal du réseau ont eu lieu le dimanche.

Bien que les opérations de terrassement aient été particulièrement laborieuses, étant donné les conditions particulières et inhabituelles du chantier, les équipes d'ERDF ont su se mobiliser efficacement pour réparer les câbles dans les meilleurs délais.



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

La communication permanente relative à l'avancement du chantier ainsi que le travail pédagogique réalisé ont été très appréciés.

Les visites régulières des représentants des collectivités locales ont contribué au bon climat vis-à-vis des riverains et de la clientèle dans le traitement de cet incident singulier.

Les photos ci-dessous montrent l'importance du chantier de réparation des réseaux et la fusée qui a endommagé les câbles.

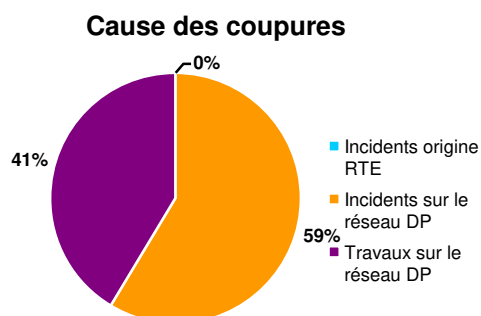


Temps de coupure toutes causes confondues en min.

Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)

	2009	2010	Variation
Critère B concession	103	105	1,8%
dont Critère B RTE	0,9	0,0	
dont Critère B incident	69	62	-10,9%
dont Critère B Travaux	33	44	30,8%

Comme le montre le graphique ci-dessous, la part du temps de coupure ayant pour origine la réalisation de travaux sur le réseau reste à un niveau élevé. L'intensification du programme PCB en 2010, les nouvelles règles applicables en matière d'élégage ainsi que l'augmentation continue des travaux d'investissement expliquent pour l'essentiel ce constat.



Il est à noter que 87 % du temps de coupure sur incidents a pour siège le réseau HTA et 13% le réseau BT



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

Sur le réseau basse tension, ERDF ne dispose pas de mesures directes et systématiques de la tension aux points de livraison.

L'identification des contraintes de tension se fait donc grâce à un outil d'estimation, qui, compte-tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations et des courbes de charges types dans des situations défavorables (forte charge en hiver) du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

Plusieurs évolutions récentes amènent ERDF à revoir ce modèle d'estimation des "clients mal alimentés", il s'agit :

- d'intégrer l'élargissement des plages admissibles de tension issues du décret du 24 décembre 2007 (passage de + 6% à + 10 % d'augmentation admise de la tension)
- d'optimiser les paramètres de réglage de la tension de l'ensemble du réseau, dès le poste source
- de prendre en compte la multiplication des installations de production décentralisées en particulier éoliennes et photovoltaïques

Cette évolution est également l'occasion pour ERDF d'améliorer les données de calcul utilisées :

- actualisation des températures de référence sur les trente dernières années
- mises à jour des profils de puissances des clients : prise en compte des nouveaux comportements des clients

Au total, cette révision du plan de tension va permettre d'améliorer concrètement la situation de nombreux clients et également de mieux cibler les zones en contrainte de tension et les investissements de renforcement des réseaux."

Clients BT mal alimentés	2009	Concession	Variation
		2010	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	6 727	5.177	-29,9%
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	0,9%	0,7%	-26,3%

Le nombre de clients mal alimentés en 2009 et 2010 a été déterminé à partir du nouveau plan de tension.

D'autres indicateurs relatifs à la qualité de l'électricité sont présentés dans le chapitre C2.3 : coupures pour incidents, coupures pour travaux, fréquence des coupures, indicateurs client, départs en contrainte



A.2.3 Les travaux sous maîtrise d'ouvrage ERDF

La maîtrise de la qualité de la fourniture est un enjeu majeur pour ERDF. Elle passe par une action cohérente dans la durée, qui associe des programmes d'investissements ambitieux et des interventions quotidiennes de maintenance, d'entretien et d'élargissement.

• Les travaux dans 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.

En 2010, plusieurs chantiers se sont déroulés sur le Pas-de-Calais notamment dans les postes sources de BARLIN, TRINGUE et MOFLAINES où ERDF a renouvelé et modernisé le contrôle commande avec le passage au numérique.

De plus, sur le poste source de BARLIN des travaux de modification du régime du neutre ont été réalisés.

D'autres travaux ont eu lieu pour l'accueil de la production éolienne.

• Les travaux de renforcement

ERDF assure les travaux de renforcement sur l'ensemble du réseau HTA et BT. Ces travaux permettent de diminuer les réseaux en chute de tension ou d'augmenter leur capacité de transit.

En BT, de nombreux chantiers de renforcement ont été réalisés dont ceux d'Aix Noulettes et de Loisons sous Lens.

Le chantier d'Aix Noulettes consistait à renforcer un réseau vétuste (supports en fer et en béton très vétustes, isolateurs en mauvais état) où 11 clients étaient considérés comme mal alimentés.

La solution retenue a été la création d'un poste HTA/BT et de deux départs BT souterrain pour reprendre le réseau, le renouvellement du réseau 14² Cu et 19² Cu avec le changement de supports, la pose de 20 mètres de câble en 240² Alu et 300m en 70²Alu et la dépose de 320m de réseau Cu.

Photos avant et après travaux





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

Le chantier de Loison sous Lens a consisté à poser 320m de réseau BT souterrain et de déposer du réseau cuivre.



Plus de 140 chantiers BT ont ainsi été réalisés dont les principaux sont :

Localisation	Type de travaux	Longueur mise en service
PUISSIEUX/poste Place	Création d'un poste en remplacement d'une cabine haute et renforcement BT de la ligne	630 m
BOIRY BECQUERELLE/route d'ARRAS	Création d'un poste cabine basse et renforcement du réseau	710m
COURSET/route de DESVRES	Création et déplacement de poste et renouvellement réseau BT	500m
RINXENT	Création d'un nouveau poste et renouvellement du réseau	610m
LOISON SOUS LENS/ rue DEVOUSGES	Mise en conformité du réseau	70m
AIX NOULETTE/ rue du MOULIN	Création d'un poste et de réseau BT	320m

• Les travaux liés à la continuité de fourniture

En moyenne, 80 % du temps de coupure pour incident a pour siège le réseau HTA. La maîtrise de la continuité de l'alimentation implique donc de travailler en priorité sur ce domaine de tension.

Pour limiter le temps de coupures sur incidents, ERDF agit simultanément sur plusieurs leviers :

- Fiabiliser le réseau : réduire le nombre d'incidents en travaillant sur les portions fragiles
- Adapter la structure du réseau : limiter le nombre de clients touchés par un incident
- Améliorer la réactivité : lors d'une coupure, réalimenter les clients au plus vite

En 2010, le chantier le plus important en HTA est le renouvellement de la ligne Fruges issue du poste source de Lumbres.

L'orientation perpendiculaire des conducteurs aux vents dominants engendre une sensibilité importante aux aléas climatiques. Le départ a subi plusieurs incidents ces dernières années. La décision a donc été prise de renouveler ce réseau aérien qui datait de 1954 en technique souterraine.

Au final, c'est 25 km de tranchées qui ont été réalisés en suivant les voiries existantes, avec la pose de dix postes de transformation HTA/BT pour reprendre les réseaux de desserte des clients.



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

Pose d'un transformateur lors de la restructuration du départ « Fruges » de Lumbres :



Les principaux chantiers HTA sont :

Localisation	Type de travaux	Longueur mise en service
LUMBRES- SENLIS	Renouvellement de l'ossature en technique souterraine	25km
ESSARS RICHEBOURG	Dédoublage de la ligne avec création d'un nouveau départ	11km
SORRUS LEPINE	Restructuration du départ	12km
PERNE LES BOULOGNE	Renouvellement	5km
PIHEN LES GUIGNES	Renouvellement	6km
LUMBRES	Restructuration du départ «LOTTINGHEN»	6,7km
LUMBRES	Renouvellement de l'ossature du départ « FRUGGES » et pose d'un OCR	25km
MARQUISE	Renouvellement du départ HENNE	7,4km
CALAIS	Renouvellement des réseaux souterrains	1,5km
MOTELETTE	Renouvellement du départ LOUCHE	12km



• La maintenance, l'entretien et l'élagage

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 :

23 chantiers de maintenance lourde ont été réalisés sur le réseau HTA du Pas de Calais ce qui représente 56.5 km de réseau aérien.

Les principaux chantiers sont :

Localisation	Type de travaux	Distance traitée
BOURNONVILLE	Armements et attaches suite à visite Hélicoptère	7,6km
REBREUVE SUR CANCHE	Etriers et attaches	7km
BUCQUOY	Etriers et attaches	7km
BOURNONVILLE	Etriers, attaches et armements	3,7km

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 tout en respectant une réglementation plus contraignante rappelée ci-dessous :

A proximité des lignes aériennes HTA et BT en conducteurs nus

	Position de la végétation par rapport aux conducteurs nus sous tension			
	Moins de 1 mètre	de 1 m à 1,5 mètre	de 1,5 à-3 mètres	plus de 3 mètres
Coupe d'un végétal situé en surplomb des conducteurs	Consignation obligatoire			
Coupe d'un végétal situé latéralement / conducteurs	Consignation obligatoire		Possibilité de maintenir la ligne sous tension	
Coupe d'un végétal situé au-dessous des conducteurs	Consignation obligatoire	Possibilité de maintenir la ligne sous tension		



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

A proximité des lignes aériennes BT en câble isolé torsadé, l'élagage peut être réalisé en maintenant le câble sous tension, sous réserve que :

- le câble soit en bon état apparent,
- l'élagueur et ses outils n'entrent pas en contact avec le câble torsadé,
- aucune branche n'exerce - ou ne risque d'exercer - un effort sur le câble torsadé.

En basse tension, ERDF a davantage travaillé, par opportunités et sur demande de la clientèle. Pour autant, les volumes financiers affectés à l'élagage BT sont restés équivalents à ceux de 2009.

Élagage sur le réseau HTA	Département	
	2010	
Longueur de réseau traité (en km)		2300

Pré-zonage / Inventaire :

L'entreprise a également 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 est terminé sur le Pas-de-Calais. L'inventaire devrait être terminé fin 2011.

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

Ci-dessous les photos d'une consignation pour un élagage ainsi qu'une réimplantation d'arbres à Brunembert :





L'entretien :

Supports vétustes :

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 2010, ce sont 190 supports qui ont été remplacés sur le Pas-de-Calais.

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 2010, ERDF a poursuivi sa politique d'entretien et de maintenance en ce qui concerne le génie civil des postes HTA/BT.

80 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.

Exemple d'un poste refait :



Changement cellules HTA :

L'une des actions d'entretien du réseau HTA est le remplacement de cellules. En 2010, 23 cellules HTA ont été remplacées.

Exemple d'un chantier de maintenance d'un poste HTA/BT :

Il s'agit du poste « Rue des Fours » à Arras.

ERDF a remplacé, de manière préventive, les cellules HTA et le tableau basse tension de ce poste qui alimente 122 clients dont 23 clients BT professionnels, une cantine scolaire et la gendarmerie.

Une des phases des travaux devait se faire obligatoirement hors tension pour remplacer le tableau BT.

Après échanges avec la mairie d'Arras et les clients, ERDF a pris l'option de réaliser cette phase de travaux de nuit pour répondre à leurs attentes. Le surcoût lié au travail de nuit a été intégralement pris en charge par ERDF. Durant le reste des travaux, un groupe électrogène a été mis en place pour alimenter les clients pendant 48h.



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

Les cellules ont été remplacées par du matériel plus compact à droite :



Le nouveau tableau BT



Les données relatives aux ouvrages HTA et BT mis en service sont présentées dans le chapitre C2.3



A.2.4 Les investissements d'ERDF

• Les dépenses d'investissement 2010

Les chiffres ci-dessous présentent l'ensemble des dépenses d'investissements bruts réalisées par ERDF sur le périmètre de la concession.

Les investissements sur les biens en concession sont répartis en quatre groupes en fonction de leur justification prépondérante. Ces dépenses peuvent être « imposées » lorsqu'elles répondent à une obligation légale, comme les raccordements de nouveaux utilisateurs du réseau, les déplacements d'ouvrage...ou « délibérées » au premier rang desquelles on trouve les dépenses liées à la qualité de la desserte et au renforcement des réseaux.

D'autres investissements liés aux postes sources, aux moyens d'exploitation, au système d'information (SI), et à la logistique sont également indiqués de manière séparée.

Investissements bruts ERDF (en k€)	2009	2010
Raccordement des utilisateurs et voirie	21.372	23.528
<i>Dont raccordement des producteurs</i>	<i>2.788</i>	<i>4.402</i>
<i>Dont déplacements d'ouvrage</i>	<i>2.258</i>	<i>2.438</i>
Renforcement des réseaux	3.230	3.091
Sécurité, environnement, obligations réglementaires	4.194	5.324
<i>Dont article 8</i>	<i>1.996</i>	<i>2 000</i>
<i>Dont PCB</i>	<i>1.691</i>	<i>2.675</i>
Qualité de la desserte	5.536	8.095
Total des investissements sur biens en concession	34.333	40.038
Postes Sources	2.091	3.335
Moyens d'exploitation, SI et logistique	3.256	3.096
Total des investissements	39.680	46.469

On remarque une augmentation significative des investissements sur les réseaux du Pas-de-Calais: +16% par rapport à 2009.

Cette hausse est due non seulement à une augmentation des raccordements producteurs (+57%), à la politique d'élimination des PCB, mais aussi une augmentation des investissements sur le réseau HTA pour améliorer la qualité de l'électricité.

Les investissements sur les postes sources (hors concession) qui alimentent la concession augmentent aussi fortement +37% entre 2009 et 2010.

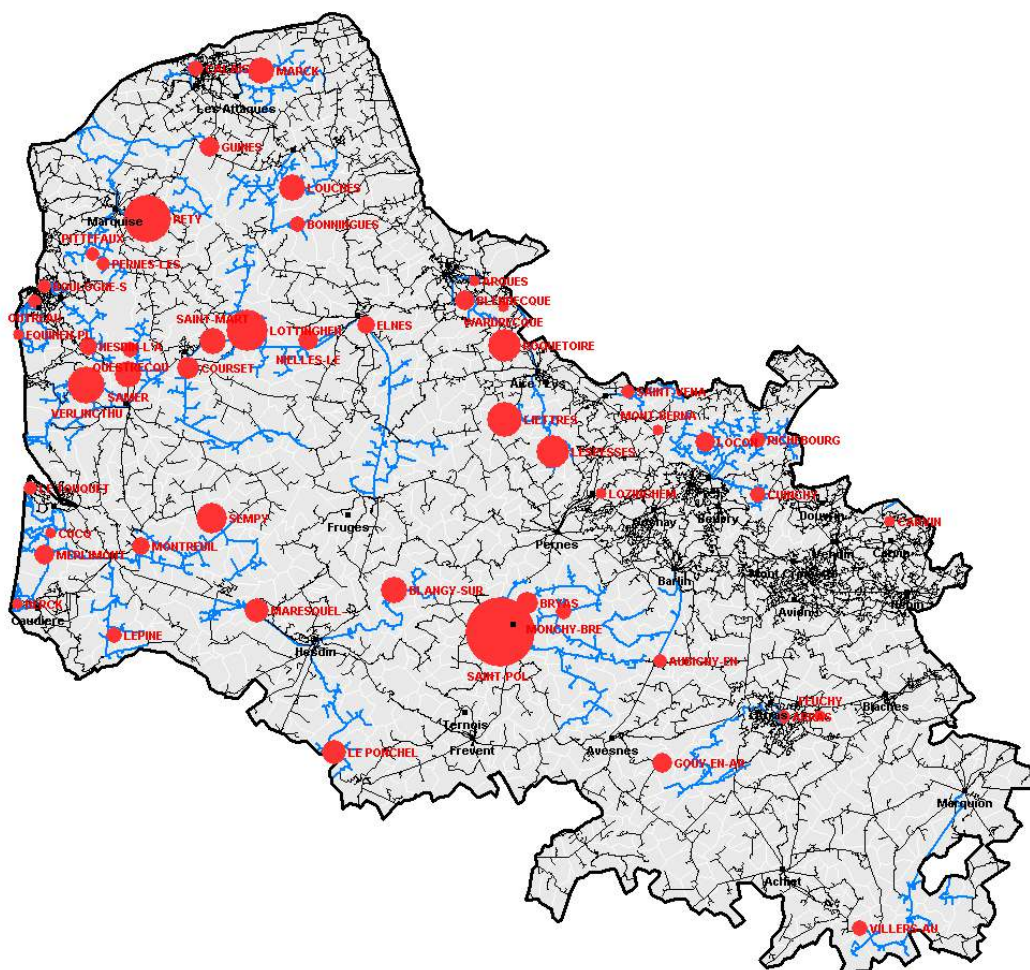


• Perspectives pour 2011

ERDF poursuivra ses efforts pour améliorer la qualité de fourniture et moderniser le réseau tout en répondant aux nouvelles demandes de ses clients.

En HTA les prévisions sont les suivantes :

Localisation	Type de travaux	Longueurs en km
SAINT-PAUL SUR TERNOISE	Renouvellement de l'ossature principale	20km
MARQUISE	Renouvellement de l'amont des ossatures	13km
AIRE SUR LA LYS	Renforcement et renouvellement	7,6km
LUMBRES	Restructuration du départ « Lottinghem »	9km
AIRE SUR LA LYS	Création d'un nouveau départ 20kV	7km
TINGRY et NESLE	Renouvellement en souterrain	7km
SORRUS	Renouvellement du tronçon amont du départ « Merlimont » et des deux premiers kilomètres de l'ossature du départ « St Josse »	



● Chantier (taille proportionnelle à la longueur posée)

— Départ HTA impacté



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

Les liens entre ERDF, autorités concédantes et collectivités locales sont étroits. ERDF souhaite renforcer cette relation. Dans cet objectif, ERDF s'engage localement au travers de ses actions d'entreprise citoyenne, de partenariat et dans l'accompagnement des projets des collectivités locales.

Cet engagement quotidien pour répondre aux attentes des collectivités est porté par l'ensemble des intervenants de l'entreprise. Au sein de la direction territoriale, l'interlocuteur privilégié est chargé d'accompagner les élus et leurs représentants. C'est à travers cette proximité, chère à l'ensemble des acteurs locaux, que la relation peut s'enrichir et se renouveler.

A.3.1 La présence d'ERDF sur le territoire

• L'accompagnement des projets de territoires

En 2010, des réunions spécifiques et des rencontres ont été organisées avec les services d'urbanisme, des collectivités locales afin de les accompagner dans leur projet de développement.

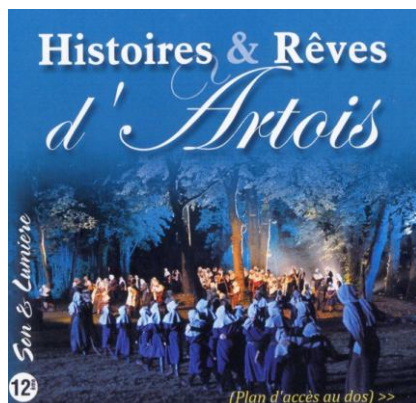
Dans le cadre du Plan Climat du Pays d'Artois, la direction territoriale du Pas-de-Calais a participé à deux ateliers thématiques: « Aménagement et Transport » et « Habitat et Energie »

La direction territoriale a participé aussi au comité technique du SCOT de la région d'Arras et est membre du conseil développement Artois Com.

• Les actions de partenariat

La direction territoriale ERDF Pas-de-Calais a parrainé la soirée « solidarité » du spectacle « son et lumière » de Saint-Laurent-Blangy pour faire en sorte qu'elle soit un moment d'intégration et de rapprochement entre des personnes issues de différentes catégories sociales.

Pour la première fois, les 700 bénévoles ont offert une soirée de rêve à des personnes n'ayant pas facilement accès à la culture, faute de moyens. 1844 places ont été proposée pour un euro symbolique (au lieu de 15 euros) via les Restos du Cœur, le secours populaire, les maisons de la solidarité du Conseil Général, et l'association « Vie Active ».





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

De plus la direction territoriale ERDF Pas-de-Calais a été un des partenaires du spectacle musical « All Cats'Jazz » au profit des Restos du Cœur de la Côte d'Opale.

Enfin, une convention de partenariat a été signée entre le Festival d'Hardelot et ERDF.

• 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 « chantiers éducatifs permanents »

Dans le cadre de sa politique sociétale, la direction territoriale ERDF a reconduit en 2010 la convention sur l'organisation de chantiers éducatifs permanents.

La prévention et l'insertion des jeunes les plus fragilisés constituent l'un des axes du contrat urbain de cohésion sociale signée par la ville d'Arras. Le chantier éducatif permanent propose aux jeunes volontaires de réaliser des travaux d'utilité sociale en vue d'une insertion professionnelle ou scolaire. Le chantier éducatif permanent bénéficie du soutien de l'état, du conseil général du Pas de Calais et de la Caisse d'Allocation Familiale (CAF) d'Arras. ERDF a accompagné 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 (cf ci-dessous).

Communes	Nombre de postes rénovés
Ambleteuse	1
Audresselles	1
Bazinghen	1
Beaurainville	1
Berck	3
Boulogne sur Mer	1
Calais	1
Camiers	3



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

Dannes	1
Ecuire	1
Etaples	3
Le Touquet	1
Le Wast	1
Marquise	1
Neufchatel Hardelot	3
Neuville sur Montreuil	1

Renouvellement du partenariat entre ADER Initiative et ERDF

Cofondateur et partenaire d'Ader Initiative, plate forme d'initiative locale, depuis son origine en 1997, la direction territoriale ERDF Pas-de-Calais a répondu présente à la soirée « 15 jours pour entreprendre » le 19 octobre 2010 à BOURS.

350 personnes, élus et chefs d'entreprises, étaient présents. Au programme de cette soirée, des tables rondes ont été organisées sur le Parrainage et la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Bruno NITROSSO, Directeur Territorial ERDF Pas-de-Calais (cf photos) a rappelé son attachement à ce partenariat. Ce partenariat porte principalement sur une aide à la création d'entreprises.



Dons d'anciens véhicules utilitaires à des associations

La direction territoriale ERDF poursuit sa politique de dons d'anciens véhicules utilitaires à des associations.

Le 21 septembre 2010, un véhicule ERDF a été remis à l'association des « Restos du Cœur » de Wimille.





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 collectivités locales, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs.

Des séances d'information en direction des élèves des lycées agricoles ont été réalisées (cf photo ci-dessous).

Didier Macron agent ERDF anime une des réunions :



Santé - Sécurité au Travail

A proximité des lignes électriques :

Prudence, gardez vos distances !



Connaitre et maîtriser les risques lors des travaux agricoles

9 Réunions d'information de 14h00 à 17h00 sur la région

Commune	Date	Lieu
Coulogne (62)	2 Mars 2010	École agricole, Route Nationale 42
Chapelle (62)	10 Mars 2010	Mairie, Avenue de la République, 51 rue de la République
Chapelle (62)	10 Mars 2010	Mairie, Avenue de la République, 51 rue de la République
Chapelle (62)	10 Mars 2010	Mairie, Avenue de la République, 51 rue de la République
Chapelle (62)	10 Mars 2010	Mairie, Avenue de la République, 51 rue de la République
Chapelle (62)	10 Mars 2010	Mairie, Avenue de la République, 51 rue de la République
Chapelle (62)	10 Mars 2010	Mairie, Avenue de la République, 51 rue de la République
Chapelle (62)	10 Mars 2010	Mairie, Avenue de la République, 51 rue de la République
Chapelle (62)	10 Mars 2010	Mairie, Avenue de la République, 51 rue de la République
Chapelle (62)	10 Mars 2010	Mairie, Avenue de la République, 51 rue de la République

Convention avec la commune de la Bourse dans le cadre de la protection des pêcheurs

ERDF exploite, entretien et développe le réseau de distribution d'électricité dont il est le garant du bon fonctionnement et de la sûreté. Au delà du respect des normes techniques s'appliquant à ses ouvrages, ERDF mène des campagnes d'information sur les mesures de prudence à respecter dans la pratique de la pêche à proximité des lignes.

Chaque année, malgré les avertissements et recommandations émis à l'intention des pêcheurs, des accidents surviennent lors de l'utilisation des cannes à pêche à proximité des lignes électriques aériennes.

ERDF et la Commune de LABOURSE ont la volonté commune de renforcer leur coopération afin de prévenir toute électrocution ou électrification de personnes pratiquant la pêche sur les plans d'eau à proximité immédiate d'une ligne électrique.

Une convention a été signée le 16 novembre 2010 entre ERDF et LABOURSE. ERDF s'est engagée à fournir des documents de communication sur la sécurité des pêcheurs à proximité des ouvrages électriques. La commune s'est engagée à les mettre à disposition des pêcheurs.

40



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

De plus, ERDF fournit deux bouées de signalisation, qui seront installées sous la ligne électrique aérienne passant au-dessus de l'étang de pêche « Léo Lagrange » par les services technique de la commune.

La Commune de LABOURSE s'engage à vérifier régulièrement leur état.

François DOBROWOLSKI, Maire de la commune lors de la signature du 16 novembre 2010 :





A.3.2 Le respect de l'environnement

• Le programme PCB

Le décret du 18 janvier 2001 prévoit l'élimination des huiles polluées à plus de 500 mg/kg (soit 500 ppm) avant le 31 décembre 2010. Pour respecter cette échéance, ERDF a mis en oeuvre un plan d'élimination des PCB dans les transformateurs qui a nécessité une organisation spécifique et une forte mobilisation des équipes techniques. Les chiffres ci-dessous donnent la mesure de ce défi, relevé avec succès par ERDF.

Nombre de transformateurs	Département
	2010
Ayant fait l'objet d'un prélèvement	1421
Identifié avec plus de 500 ppm et remplacé	646

Selon la réglementation, les transformateurs présentant des traces de PCB (entre 50 et 500 mg/kg) peuvent être conservés jusqu'au terme de leur utilisation, à condition d'installer des cuves ou des bacs de rétention pour éviter tout risque de pollution. Dans les 5 ans qui viennent, ERDF remplacera ou dépolluera tous les transformateurs en haut des poteaux. 80% des transformateurs « cabines » seront équipés de bacs de rétention et 20% seront remplacés ou dépollués.

• L'intégration des ouvrages dans l'environnement

ERDF veille à privilégier les solutions techniques qui permettent une intégration réussie des réseaux dans l'environnement. Le tableau ci-dessous indique la proportion des travaux sous maîtrise d'ouvrage d'ERDF réalisés en techniques discrètes.

% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT	Concession	
	2009	2010
En agglomération	78,7%	87,7%
Hors agglomération	93,5%	66,5%
En zone classée	100,0%	43,5%
Total	85,9%	84,8%

D'autre part, ERDF s'associe, à travers des conventions de partenariat avec les collectivités locales, à la volonté des élus d'améliorer l'aspect esthétique de certains postes ayant fait l'objet de dégradation.



• La participation au financement des travaux d'intégration des ouvrages (article 8)

Pour l'année 2010, 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 2M€.

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

Localisation des travaux		Contribution ERDF (en k€)
AIRE SUR LA LYS	Rue de Mardyck, Place Jehan d' Aire	51,1
AIRE SUR LA LYS	Rue Jean Jaures	21,2
ANNEZIN	Rue des Martyrs T2	30,0
ARQUES	Rue du Docteur Calmette	14,5
ARRAS	Boulevard Schuman	4,6
ARRAS	Cité du Polygone	21,6
LES ATTAQUES	RN 43 Route d' Andres	28,3
AUXI LE CHÂTEAU	Rue des Fossés	7,6
BERLES AU BOIS	Rue Verte	12,9
BETHUNE	Cité du Mont sans Pareil	5,0
BOIRY STE RICTRUDE	Rue des Bauges	3
BOIS BERNARD	RD919- Rue d'Acheville	47,3
BONNINGUES LES CALAIS	Rue de Peuplingues	31,6
BONNINGUES LES CALAIS	Rue de Frethun	10,3
BOULOGNE SUR MER	Avenue Lattre de Tassigny	0,5
BOULOGNE SUR MER	Rue Beaudelocque	6,2
BOUVIGNY BOYEFFLES	Rues Davy, Pasteur, Marqueffles	16,1
BRUAY LA BUISSIÈRE	Rue Florent Evrard	55,6
BRUAY LA BUISSIÈRE	Rue de Denain	30
BULLY LES MINES	Rues des Genes, Cité des Corons d'Aix	1
CALAIS	Rue de Verdun	15,3
CALAIS	Rue des Salines	20
CALAIS	Rue du Monseigneur Pied Fort	20
CALONNE SUR LA LYS	Rue du Bois	12,4
CAMIERS	Boulevard Sainte Cecile	5
LA CAPELLE LES BOULOGNE	Rue du Gard	20
LA CAPELLE LES BOULOGNE	Rue de Verdun T2	20
CARVIN	Rue Seraphin Cordier T2	88,7
CARVIN	Quartier Obled Polet	28,3
CARVIN	Rue Urianne Sorriaux	20
CAUCOURT	Rue du Moulin	36,1
COLEMBERT	Rue Principale	33,5
CORBEHEM	Rue de Lambres	12,9
COURCELLES LES LENS	Rue Voltaire	17,9
COURCELLES LES LENS	Rues Cordier et Renan	78,6
DUISANS	Chemin d' Avesnes	10
ECUIRES	Route de Paris - RD901	40
EQUIHEN PLAGE	Rue Abbe Coppin T2- Beurre Fondu	15



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

Localisation des travaux		Contribution ERDF (en k€)
ETAPLES SUR MER	Rue de Camier TC1	50
ETAPLES SUR MER	Rue de Camier TC2	60,3
EVIN MALMAISON	Rues Racine et Corneil	10
FERQUES	Rue Sauvage Ferry	33,8
FLEURBAIX	Rue Louis Bouquet T2	9,8
FRESNICOURT LE DOLMEN	Impasse des Violettes,Rue Pervenche	
FRETHUN	Rue des Prairies	29,7
FRETHUN	Rue Principale 1 et 2	1,9
GONNEHEM	Rue Goddefroy de Bar	15
HERVELINGHEN	Rue du Château	10
HERVELINGHEN	Rues Principale , des Monts,Charron	32,9
LANDRETHUN LE NORD	Rue de Quennnevacherie	42
LEFOREST	Cité du Pas de Ville	77,4
LENS	Rue Augustin Delots	32,7
LESTREM	Rue de Bethune , Rue des Mioches	10
LIBERCOURT	Rues du 8 Mai ,Couchant, Cimetiere	68
LIBERCOURT	Cité 40	70
LIEVIN	Cité des Brebis	10
LIEVIN	Avenue De Lattre de Tassigny	36,7
LUMBRES	Rue Chauchoy	58
MARCK	Rue du 28 Septembre T2	49,5
MARCK	Rue du 28 Septembre T1	18,1
MERLIMONT	Rue Grande Garenne	25
MONCHY LE PREUX	Rue de Roeux,Rue de la Gaité	26
MONTIGNY EN GOHELLE	Route de Courrieres	20
NEUFCHATEL HARDELOT	Avenue Biez	30
OISY LE VERGER	Rue Caudron	10
OUTREAU	Rue Lucien Henon	5
LE PORTEL	Boulevard Lyautey,Avenue de Bethune	50
ROUSSENT	RD 139 Vallée de l'Authie	20
SAINTE CATHERINE	Route de Lens	90
SAINT ETIENNE AU MONT	Rue Haffreingues TC	18,1
SAINT MARTIN LES BOULOGNE	Rue Apoline	21,2
SAINT MARTIN LES BOULOGNE	Rue Bressloff	5
SAINT VENANT	Rue du 11 Novembre	5
SAMER	Avenue Charles de Gaulle	35,8
SERQUES	Rue de Watten- Rue Verte	35,1
TILLOY LES HERMAVILLE	Rue de l' Eglise	31,4
TILLOY LES MOFFLAINES	Avenue Charles de Gaulle T2	6,1
WABEN	Rue du Marechal Leclerc	39
WAILLY BEAUCAMP	Chemin des Lombards	15,3
WARDRECQUES	Rue de Cassel	13
WINGLES	Cité de la Verrerie	10



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

Exemple de travaux d'amélioration esthétique des réseaux La commune de Saint Catherine les Arras



La commune de Colembert



La suppression de la cabine haute à Mazingarbe poste stade





A.4 Les éléments financiers de la concession

Pour l'exercice 2010, ERDF continue d'améliorer la présentation des éléments financiers vers plus de lisibilité.

Concernant les produits et charges d'exploitation, une démarche visant à améliorer la perception territoriale de la ventilation des coûts a été introduite. Concernant le patrimoine de la concession, des informations complémentaires ont été ajoutées.

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

Produits en k€		
	2009	2010
Recettes d'acheminement	226.035	240.823
Autres recettes	16.240	17.328
Autres produits divers	33.702	30.455
Total produits	275.977	288.606
Contribution à l'équilibre	0	0

Charges en k€		
	2009	2010
Achats et charges d'exploitation	190.850	203.111
Contribution au FACE et redevance de concession	11.716	10.183
Dotations nettes d'exploitation	56.276	54.858
Autres charges diverses	8.005	9.299
Total charges	266.848	277.451
Contribution à l'équilibre	12.469	6.288

Résultat en k€		
	2009	2010
Total des produits – Total des charges	-3.340	4.867

Éléments financiers de la concession
acheminement d'énergie

Le montant « Contribution au FACE » est calculé à la maille de la concession. Au niveau national, cette contribution versée par ERDF finance les aides allouées par le FACE aux maîtres d'ouvrage des travaux en zone d'électrification rurale.

Les tableaux relatifs aux éléments financiers de la concession ainsi que des explications méthodologiques sont présentés de manière plus détaillés dans le chapitre C3.

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 « Produits et charges d'acheminement ».



A.4.2 Les informations patrimoniales

• Synthèse de la valeur des ouvrages concédés

Ouvrages concédés (en M€)	Valeur brute	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations BT/HTA	710.644	427.809	1.047.409
Postes HTA/BT et transformateurs	158.815	74.528	230.697
Branchements et comptages	303.527	183.012	388.432
Autres biens	17.806	10.813	19.653
Total	1.190.793	696.162	1.686.190

• Variation des actifs concédés au cours de l'année 2010

Actifs concédés (en k€)	Valeur brute au 01/01/2010	Mises en service : apports nets ERDF	Mises en service : apports externes	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2010
Canalisations BT/HTA	686.547	16.416	9.115	1.433	710.644
Postes HTA/BT et transformateurs	151.707	7.229	360	481	158.815
Branchements et comptages	291.418	9.742	4.810	2.443	303.527
Autres biens	16.245	3.505	211	2.156	17.806
Total	1.145.917	36.892	14.496	6.513	1.190.793

• Synthèse des passifs du patrimoine concédé

Droit sur les ouvrages existants (en k€)	2010
Contrevaleur des biens concédés	696.159
Valeur nette comptable des financements ERDF	396.727

Les droits sur les ouvrages existants comprennent :

- La contrevaleur des biens : elle correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages physiques au concédant.
- Le financement du concessionnaire non amorti : il 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.

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

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. Ce financement est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers, complétés des montants de provision pour



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

renouvellement et d'amortissement du concédant affectés en droits du concédant lors des renouvellements et alors considérés comme des financements du concédant.

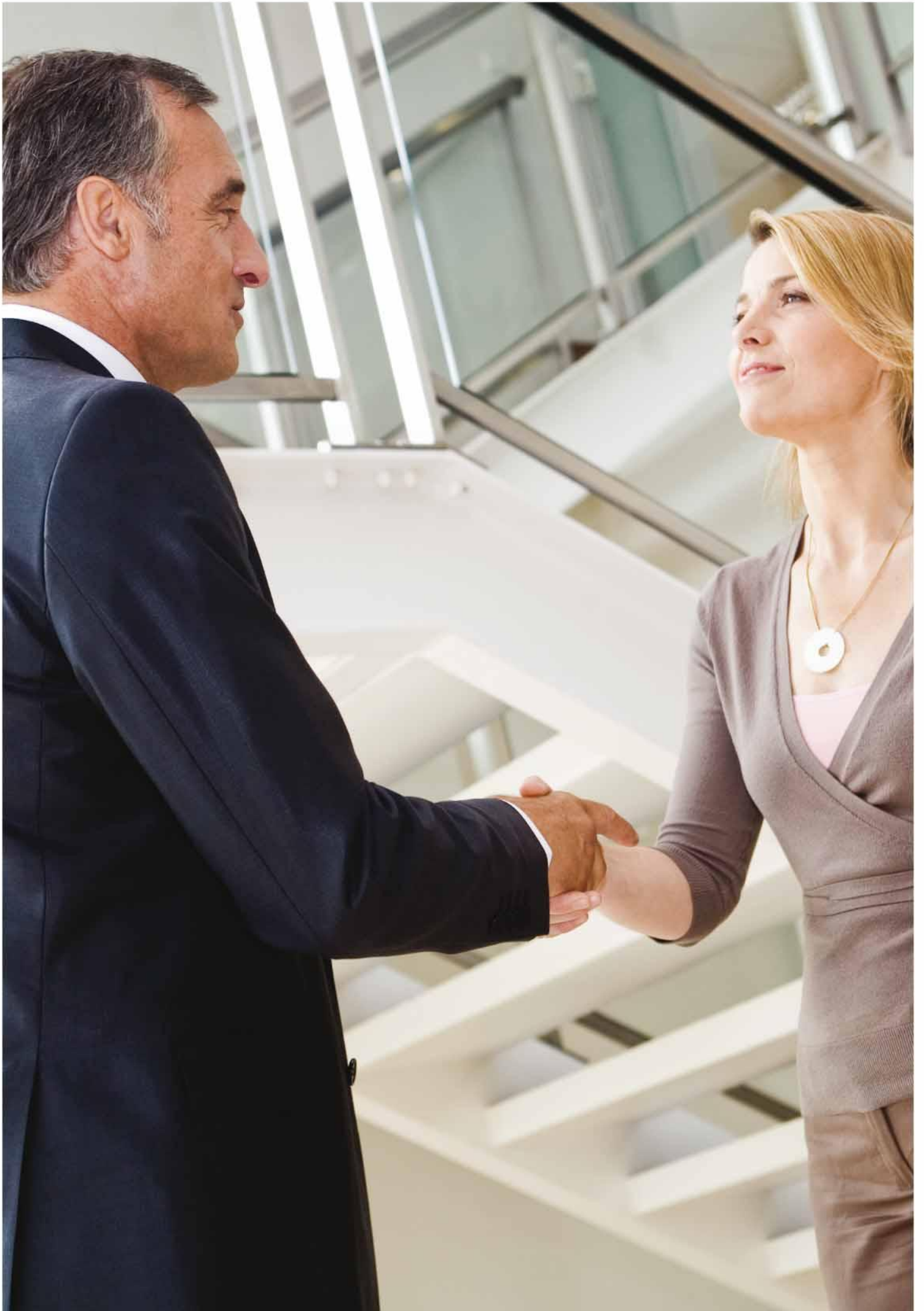
Pendant la durée de la concession, les droits du concédant sur les biens à renouveler se transforment donc, au remplacement effectif du bien, en droit du concédant sur les biens existants

Provision pour renouvellement (en k€)

	2010
Provision	245.592

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement (cf. définition ci-dessus). 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. Elle vient compléter les charges d'amortissement industriel

Un niveau de détail supplémentaire des données patrimoniales est proposé en C4



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	52
B.1.1 Les conséquences de la loi NOME sur les tarifs réglementés de vente	52
B.1.2 Le mouvement tarifaire du 15 août 2010.....	53
B.1.3 Modification des conditions générales de vente du tarif bleu	54
B.1.4 Augmentation de la CSPE	54
B.2 Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente	55
B.3 La relation clientèle.....	56
B.3.1 La proximité avec les clients	56
B.3.2 La qualité des relations et des services	57
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services	59
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	63
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis	64
B.4.2 Une organisation adaptée.....	65
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
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité.....	67



A ce jour, tous les clients, qu'ils soient résidentiels (depuis le 1^{er} juillet 2007), professionnels (depuis le 1^{er} juillet 2004), entreprises ou collectivités locales (depuis le 1^{er} juillet 2001) peuvent :

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

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 de cette mission.

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.

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.

Elle dépend de la qualité client.

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



Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

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

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

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



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



B.1 Les évolutions législatives et réglementaires

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

Les tarifs bleus sont pérennisés

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

A partir du 31 décembre 2015 au plus tard, c'est la CRE qui fixera les tarifs réglementés et non plus les ministres de l'Energie 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 prix de marché :

	Possibilité de bénéficier des tarifs réglementés de vente ou des prix de marché pour un site de consommation	Réversibilité
PS ≤ 36 kVA²	Prix 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 : prix de marché ou tarifs réglementés de vente au choix	Non, si site déjà passé aux prix 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) : prix 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
A partir du 01/01/2016	Prix de marché obligatoires	Non (prix de marché obligatoires)

Les anciennes taxes 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 3 :

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

² PS : Puissance souscrite



B.1.2 Le mouvement tarifaire du 15 août 2010

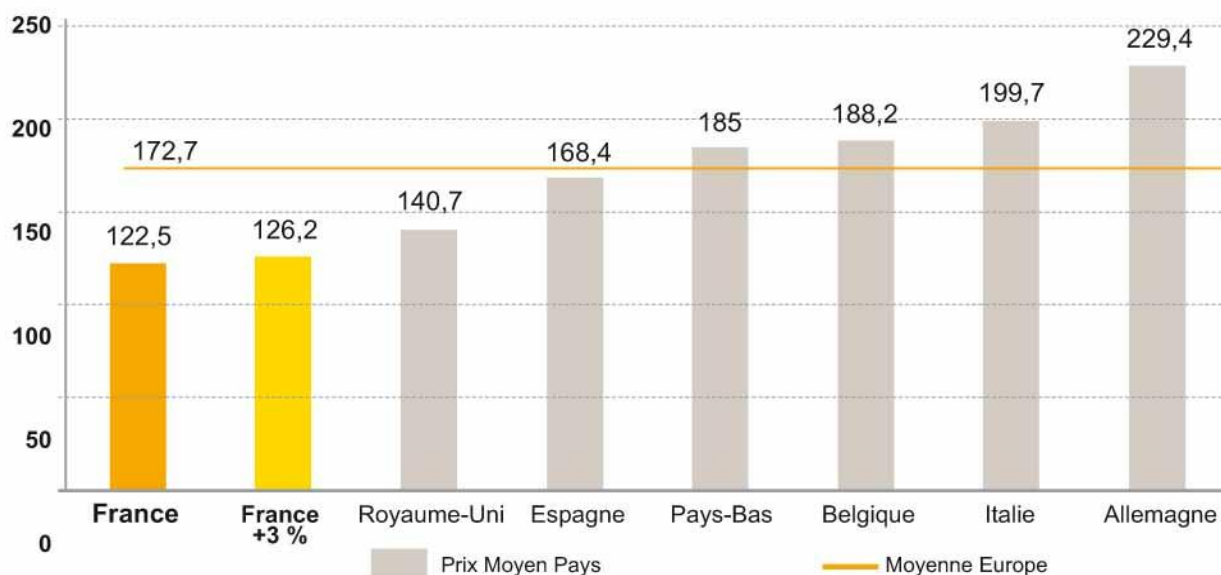
Les tarifs réglementés de vente de l'électricité, fixés par les pouvoirs publics, ont augmenté au 15 août 2010 en moyenne de 3,4 %.

A l'issue de ce mouvement tarifaire, les tarifs réglementés français restent parmi les plus bas d'Europe : ils sont en effet inférieurs de 25 % à 35 % à la moyenne européenne.

Pour la plupart des clients, ce mouvement, qui inclut l'inflation s'élevant à 1,5 % sur les douze derniers mois, est modéré : hors inflation, la revalorisation des tarifs pour les particuliers s'élève par exemple en moyenne à 1,5 %.

Le mouvement tarifaire 2010 s'inscrit dans le prolongement de la réforme de la grille tarifaire amorcée par les pouvoirs publics en 2009. Dans un objectif d'équité entre tous les clients, elle vise à permettre que les tarifs de l'électricité reflètent plus fidèlement les coûts réels de l'électricité consommée par chaque catégorie de client.

Les tarifs français particuliers et les prix européens en 2009 (avec la hausse de 3 % en 2010 pour la France)



L'évolution de la grille tarifaire se traduit par une évolution différenciée selon les tarifs et les clients (en raison d'une évolution différenciée de l'abonnement et du prix de l'électricité) à compter du 15 août 2010 :

- pour les clients particuliers au tarif bleu, l'impact sur la facture est de - 2 à + 5,7 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de 3 %. L'évolution est inférieure ou égale à 4 € TTC/mois pour 90 % des clients ;
- pour les clients non-domestiques au tarif bleu (professionnels, PME et certains sites de collectivités), l'impact sur la facture est de 0 à + 9,3 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de 4 %. L'évolution est inférieure ou égale à 6,2 € HT/mois sur la facture pour 90 % des clients ;
- pour les clients au tarif jaune, l'impact sur la facture est de - 2 à + 10 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de + 4,5 % ;
- pour les clients au tarif vert, l'impact sur la facture sera compris entre + 2 % et + 10 % pour 90 % des clients, pour une évolution moyenne de + 5,5 %.



B.1.3 Modification des conditions générales de vente du tarif bleu

Les CGV du tarif bleu ont été modifiées au 1^{er} avril 2010 après concertation de la Fédération nationale des collectivités concédantes et des régions (FNCCR) et les associations de consommateurs représentatives.

Les principales modifications sont les suivantes :

- art.4.2 – modification de la clause relative à la suppression ou à la mise en extinction d'un tarif réglementé. La clause est désormais conforme avec le décret du 12 août 2009 qui décrit notamment les conséquences d'une décision de mise en extinction ou de suppression d'un tarif réglementé pour les titulaires d'un contrat en cours.
- art.7.1 – indemnisation du client en cas de non-respect d'un rendez-vous par le distributeur.
- art.8.1 – évolution de la clause relative au paiement des factures visant à informer les clients que des relances, notamment par un automate d'appels, peuvent être opérées par EDF en cas de retard ou de défaut de paiement dans les délais impartis pour leur règlement.
- art.8.5 – modification du plafond de ressources pour être éligible au TPN ; il s'agit d'appliquer le texte réglementaire ayant conduit au relèvement du plafond de la CMU-C.
- art.10 – évolution de la clause « données à caractère personnel » suite aux échanges avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Le client est mieux informé sur l'utilisation de ses données personnelles par EDF et sur les droits (accès, rectification et opposition) dont il dispose sur ses données.
- art.11 – précision sur le traitement des réclamations où sont bien distingués les recours internes et externes à disposition des clients. Les dispositions relatives aux modalités de recours internes ont été actualisées, notamment (recours au médiateur EDF, modalités pour formuler une réclamation lorsque celle-ci est relative à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité).

B.1.4 Augmentation de la 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 tous les consommateurs finaux d'électricité au prorata des kWh consommés.

Son évolution est fixée par le ministre chargé de l'énergie sur la base de l'analyse des charges à compenser et d'une proposition de la CRE.

Le niveau de la CSPE n'avait pas évolué depuis 2004, alors que les charges de service public ont connu une augmentation importante et croissante, notamment en raison du rachat de l'électricité d'origine renouvelable. La CRE a constaté l'augmentation des charges et recommandé une hausse de la CSPE.

Jusqu'à fin 2010, la CSPE était fixée à 4,50 € hors TVA par MWh. Elle est passée à 7,50 € hors TVA par MWh au 1^{er} janvier 2011.



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

Total tarifs réglementés

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	652.694	659.766	1,1%
Energie vendue en GWh	5.900	6.184	4,8%
Recettes en k€	463.485	510.844	10,2%
<i>dont recette d'acheminement</i>	194 233	204 344	5,2%

Tarif bleu

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	644.840	652.160	1,1%
Energie vendue en GWh	3.842	4.025	4,8%
Recettes en k€	315.686	347.399	10,0%
<i>dont recette d'acheminement</i>	145.338	151.385	4,1%

Tarif jaune

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	5.827	5.729	-1,7%
Energie vendue en GWh	700	738	5,4%
Recettes en k€	59.836	66.098	10,5%
<i>dont recette d'acheminement</i>	23.322	26.101	11,9%

Tarif vert

	2009	2010	Variation
Nombre de clients	2.027	1.877	-7,4%
Energie vendue en GWh	1.358	1.422	4,7%
Recettes en k€	87.963	97.347	10,7%
<i>dont recette d'acheminement</i>	25.573	26.858	5%



B.3 La relation clientèle

B.3.1 La proximité avec les clients

• L'approche multicanal

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

- les **canaux automatisés** (web, numéro vert sur serveur vocal, SMS – paiement facture et transmission des index) offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils procurent autonomie de gestion, liberté et facilité d'accès aux services d'EDF à tous moments choisis par le client.
- le **canal téléphonique** offre à nos clients la possibilité d'un contact direct avec un conseiller 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 138 boutiques complété de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients.

L'évolution des attentes de nos clients et celle de leurs comportements (60 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux (web, serveur vocal, SMS) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone) : le dispositif multicanal permet notamment la réorientation des clients vers les canaux automatisés pour les demandes de gestion et d'information simples mais aussi **un positionnement des canaux physiques axé sur le traitement des demandes complexes pour le client.**

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

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

Le canal boutiques

Constitué de **138 implantations** réparties sur le territoire national, c'est sur le canal boutiques que repose l'enjeu de proximité vis-à-vis des clients : il est un maillon indispensable du lien entre EDF et ses clients pour répondre à leurs demandes (projets, solidarité...).

L'évolution du canal boutiques d'EDF concourt au maintien d'un niveau d'excellence en matière de satisfaction clientèle par le traitement de l'ensemble des demandes clients relatives au contrat de fourniture d'électricité.



Le réseau des Points Services à La Poste (et en mairie)

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

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

Ce réseau EDF de points de contact au public est constitué de plus de **427 sites** équipés de ce concept de Point Services (essentiellement des bureaux de La Poste).

Les structures de médiation sociale

Historiquement nées à Lyon et à Marseille en 1995 du constat du développement de la défiance vis-à-vis des institutions dans certains quartiers, les structures de médiation sociale se sont développées de manière importante ces dernières années. Désormais, ce modèle urbain se développe aussi en zone rurale. D'ailleurs, l'Etat a souhaité mobiliser les opérateurs publics à travers l'accord national « + de Service au Public ». Le groupe EDF s'est engagé à participer sur les 23 départements retenus aux 60 nouveaux points partenariaux qui seront créés et à faciliter l'accessibilité à ses services au sein de 100 sites d'accès publics à Internet.

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.

Aujourd'hui, EDF est partenaire de 50 associations animant **176 points d'accueil** mutualisés sur le territoire, leurs actions au quotidien ont permis d'assurer 150 000 contacts dont 70 % relèvent de la précarité énergétique et permis à 50 000 familles de trouver une solution et d'éviter une coupure d'énergie.

Les points de contacts présents sur le territoire de la concession sont détaillés en annexe.

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 MNE). L'organisation mise en place par EDF pour traiter les réclamations de ses clients s'est stabilisée en 2009.



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

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

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

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

Ainsi, sur un volume de 163 000 réclamations écrites enregistrées en 2010 par des particuliers, seuls 11 000 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs.

Réclamations écrites

	2009	2010	Variation
Région EDF	16 572	19 428	+17,2%

La tendance à la hausse existe depuis plusieurs années. Elle est due notamment : à la complexité des processus liés à la séparation distributeur fournisseur, à la modification des politiques commerciales (un nouveau service mis sur le marché, s'il génère de la satisfaction pour le plus grand nombre peut aussi être source de réclamations), aux consommateurs de mieux en mieux informés qui n'hésitent plus à faire entendre leur voix en faisant appel à l'externe (associations de consommateurs, médiateur...). En outre pour 2010, le changement d'outil de mesure permet une meilleure détection des réclamations.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a développé de nouvelles actions en 2010 :

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

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 TRV

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients particuliers, les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu), les collectivités locales, les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires,...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique. Les principales actions menées en direction des clients et les résultats des enquêtes sont retracés ci-après.

Les clients particuliers et les professionnels

Chaque année, la Division Particuliers et Professionnels d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact. En 2010, ce sont ainsi 38 561 clients particuliers et 11 671 clients professionnels qui ont été invités à s'exprimer par téléphone pour les clients particuliers et pour les clients professionnels auprès de l'institut de sondage chargé de l'enquête, soit 4702 clients particuliers et 1012 clients professionnels sur la région Nord Ouest.

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

Par ailleurs, le traitement de la relation clients est réalisé globalement à l'échelle de chaque entité régionale de la Division Particuliers et Professionnels d'EDF sans différenciation géographique ce qui rend inutile une analyse plus détaillée des résultats de satisfaction.

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

En 2010, le niveau de satisfaction est en hausse pour les clients particuliers comme pour les clients professionnels et ce malgré un contexte externe toujours difficile en lien avec la crise économique.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés

	2009	2010
Région EDF	84,9%	85,9%

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés

	2009	2010
Région EDF	82,2%	85,1%



De nombreuses actions de fond ont été reconduites ou initiées en 2010 au bénéfice de la satisfaction des clients :

- un dispositif d'écoute clients et de boucle de retour permet, à travers l'analyse des réclamations et des enquêtes de satisfaction client, d'identifier des axes d'amélioration de nos processus,
- un dispositif de soutien aux conseillers de la Division Particuliers et Professionnels a été mis en place, avec des experts qui aident les conseillers à répondre immédiatement aux questions complexes des clients,
- le pilotage des ré-appels a été renforcé, afin de nous assurer de respecter au maximum les engagements de re-contact pris par les conseillers auprès de nos clients,
- les systèmes d'information ont été modifiés afin d'automatiser davantage, et donc accélérer, les remboursements,
- la prise en compte des auto-relevés transmis par les clients a été renforcée, afin de fiabiliser certains types de factures jusqu'alors estimées,
- le site Internet a été refondu : il est désormais plus convivial, et permet aux clients de réaliser plus facilement les actes de gestion en ligne de leur contrat. De plus, la rubrique « FAQ » a été enrichie,
- l'ensemble des conseillers de la Division Particuliers et Professionnels ont été re-sensibilisés aux enjeux satisfaction et une campagne de communication nationale a été déployée, avec pour objectifs de fédérer et motiver les conseillers autour des enjeux satisfaction.

Les clients collectivités locales

L'enquête de satisfaction des collectivités locales est réalisée par un institut de sondage et administrée par téléphone. En 2010, 1 336 collectivités locales ont été interviewées au plan national, principalement des décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes, conseils régionaux et généraux.

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

En 2010, la satisfaction des collectivités locales vis à vis de la relation commerciale avec EDF reste à un niveau élevé avec 82% de clients satisfaits.

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales

Satisfaction des clients collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés

	2009	2010
Région EDF	87,0%	82,0%

Au cours de l'année 2010, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients collectivités locales sur le territoire de la concession :

- 254 000 e-mails et 60 000 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2010 pour informer les collectivités locales sur la présentation de la nouvelle facture, les incidences des mouvements tarifaires ou la mise à disposition du prélèvement automatique,
- pour rendre la recherche plus intuitive sur www.edfcollectivites.fr, EDF a remodelé l'espace visiteur du site : en 2010, 300 000 visites ont été comptabilisées en nette progression par rapport à 2009. Des rubriques régionales, en expérimentation dans certaines régions, répondent au souhait d'une information plus locale de la part des communes. L'accès personnalisé permet de



réaliser des demandes, d'en assurer le suivi en ligne et d'obtenir des duplicata de facture ou de bénéficier de la facture électronique.

- en complément, 80 000 clients reçoivent mensuellement la newsletter électronique Commun'idée : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews de personnalités et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs. Une newsletter spécifique est envoyée trimestriellement aux bailleurs sociaux.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2011 les actions suivantes :

- continuer à informer les collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité, et sur les évolutions du marché de l'énergie,
- renforcer le nombre de contacts pris avec les collectivités locales à l'initiative d'EDF,
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie,
- améliorer le traitement des réclamations émises par les collectivités,
- offrir la possibilité aux collectivités de suivre le traitement de leurs demandes en cours par le biais d'e-mails ou sur leur téléphone portable.

Les clients entreprises

Deux enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts de sondage permettent de mesurer la satisfaction des entreprises : la première est réalisée par téléphone auprès des petites et grandes entreprises et la seconde fait l'objet de rendez vous en face à face avec les grands comptes. En 2010, 115 clients grands comptes ont été enquêtés, et 2 830 entreprises ont été interviewées sur l'année au plan national, lors de deux vagues d'enquête. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.

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

En 2010, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est de 73% sur le plan national , dans un contexte réglementaire (loi NOME) et énergétique en mutation profonde.

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprise

Satisfaction des clients entreprise concernant la fourniture aux tarifs réglementés

	2009	2010
Région EDF	67,0%	73,0%

Au cours de l'année 2010, les actions suivantes ont été mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et de relation aux clients entreprises sur le territoire de la concession.

- la communication et l'information par courrier et par e-mail ont été fortement accentuées en 2010 : 134 000 courriers et e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des mouvements tarifaires, sur les évolutions des taxes et sur la présentation de la nouvelle facture.
- un accès téléphonique unique pour l'ensemble des sites d'un client a été mis en place. Une communication des nouvelles coordonnées a été réalisée auprès des entreprises.
- les programmes de communication sur l'aide à la maîtrise des coûts énergétiques et sur des offres gaz compétitives ont été renforcés pour répondre à la forte attente des entreprises.



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

- l'espace visiteur de www.edfentreprises.fr a été modifié pour permettre un accès plus intuitif : 1,1 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2010, soit un doublement des connections par rapport à 2009.
- en outre, 280 000 clients reçoivent une newsletter électronique mensuelle qui a été profondément remaniée : la formule plus innovante comporte des sources d'informations variées et des témoignages de clients, qui sont bien perçus des lecteurs.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2011 les actions suivantes :

- maintenir les actions d'information sur les évolutions du marché de l'énergie et sur les mouvements tarifaires (par le biais d'e-mails, du téléphone ou de réunions),
- proposer des solutions énergétiques performantes à nos clients pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie ou d'émission de carbone,
- améliorer le traitement des réclamations émises par les clients entreprises en approfondissant l'analyse de leurs causes.
- offrir la possibilité aux clients de suivre le traitement de leurs demandes en cours sur www.edfentreprises.fr par le biais d' e-mails ou de leur téléphone portable.

• 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
Concession	75.874



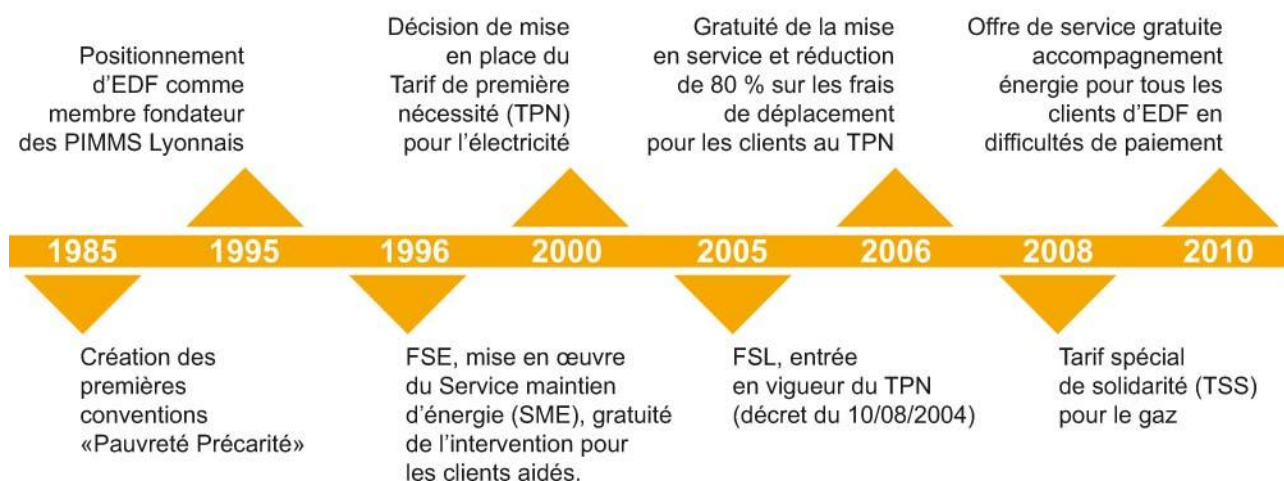
B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

La démarche d'EDF vis-à-vis des clients démunis a pour but d'accompagner l'action des pouvoirs publics et des parties prenantes en matière de lutte contre la précarité, en focalisant l'action d'EDF sur la diminution des impayés d'énergie.

Cette démarche 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 souples aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux de référence) ainsi qu'aux travailleurs sociaux des collectivités territoriales et du monde associatif ;
- la prévention, qui couvre les champs de la recherche en matière de précarité énergétique, la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie, l'accès des populations fragiles aux solutions d'efficacité énergétique et l'action de terrain en matière d'amélioration de l'habitat.

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 22 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. Il est applicable aux clients dont le quotient social est inférieur ou égal au plafond de ressources de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire soit environ 1 300 € pour une famille avec 2 enfants.
- EDF travaille aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client. EDF s'est déjà préparé à mettre en place ce nouveau mode de fonctionnement dès que la réglementation le permettra.
- Le service accompagnement énergie, lancée 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).

Chiffres clés :

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

Plus de **200 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2010.

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.

625 000 foyers bénéficiaires du Tarif de première nécessité.

500 000 clients en moyenne bénéficient chaque année d'une protection spécifique en période hivernale.

350 conseillers et correspondants solidarité.

176 points d'accueil au niveau du territoire national à fin 2010 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation MultiServices) et PSP (Points Service Public).

89 % des acteurs sociaux sont satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité (enquête LH2 juin 2010).

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

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.

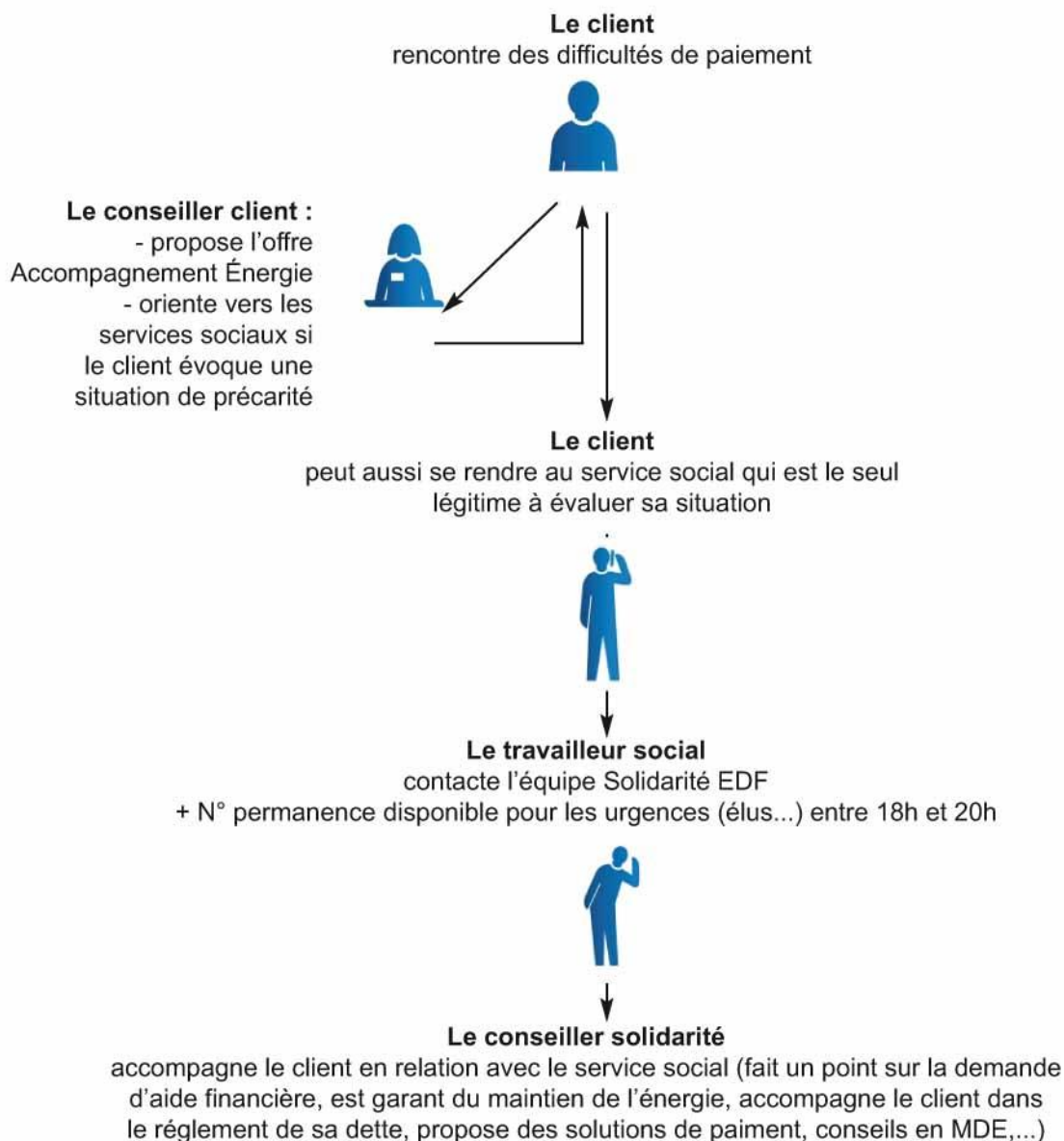
131 586 services accompagnement énergie ont été dispensés gratuitement en 2010.



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 l'offre 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.

La solidarité au service du client démun





B.4.3 Un réseau de partenaires sociaux performant

- EDF, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a développé un large réseau de partenariats qui garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation (PIMMS, PSP...) permettent d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...).
- EDF est également partenaire de 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 Emmaüs 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. L'offre Montant de charges d'EDF permet ainsi d'accompagner les bailleurs sociaux dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires. Cette offre propose d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage...) et contrôle de 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 pour ambition de créer 2 000 logements performants économes en énergie pour des personnes vulnérables d'ici 2011.

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

- Les structures de médiation présentes sur le territoire sont en annexe.
- Les actions de solidarité sur le Pas-de-Calais sont :
 - 1) **FSL**
Des Kits Energie Solidaire ont été distribués aux familles accompagnées.
 - 2) **Baisser la consommation des clients en difficultés :**
EDF et le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Lens ont créé un partenariat pour baisser la consommation d'énergie des clients les plus fragiles et les aider à régler leur facture.
 - 3) **Sensibilisation à la Maîtrise De l'Energie :**
De nombreuses actions locales ont permis de contribuer à l'information des travailleurs sociaux du territoire et à la sensibilisation des clients à la MDE. (Arras, St Omer, Béthune, Lillers, Berck, Calais, Wingles, Ste Catherine les Arras, Courrières, Outreau, Rouvroy, Bapaume, Boulogne sur Mer, Lens,)
Un travail a démarré avec l'UDCCAS.
Des Mediaterrae ont démarré l'accompagnement des familles à la MDE sur Lens.



B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

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

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

• Les Fonds de solidarité pour le logement

Participation EDF au FSL

	2009	2010	Variation
Département	840.000	840.000	0,0%

EDF a contribué à la mise en oeuvre de quatre actions de proximité : sensibilisation et accompagnement de familles fragiles à la maîtrise de la demande en énergie. Environ 600 Kits Energie Solidarité ont également été distribués aux travailleurs sociaux pour apporter des solutions simples de maîtrise des consommations auprès de leurs bénéficiaires.



• Le Tarif de première nécessité (TPN)

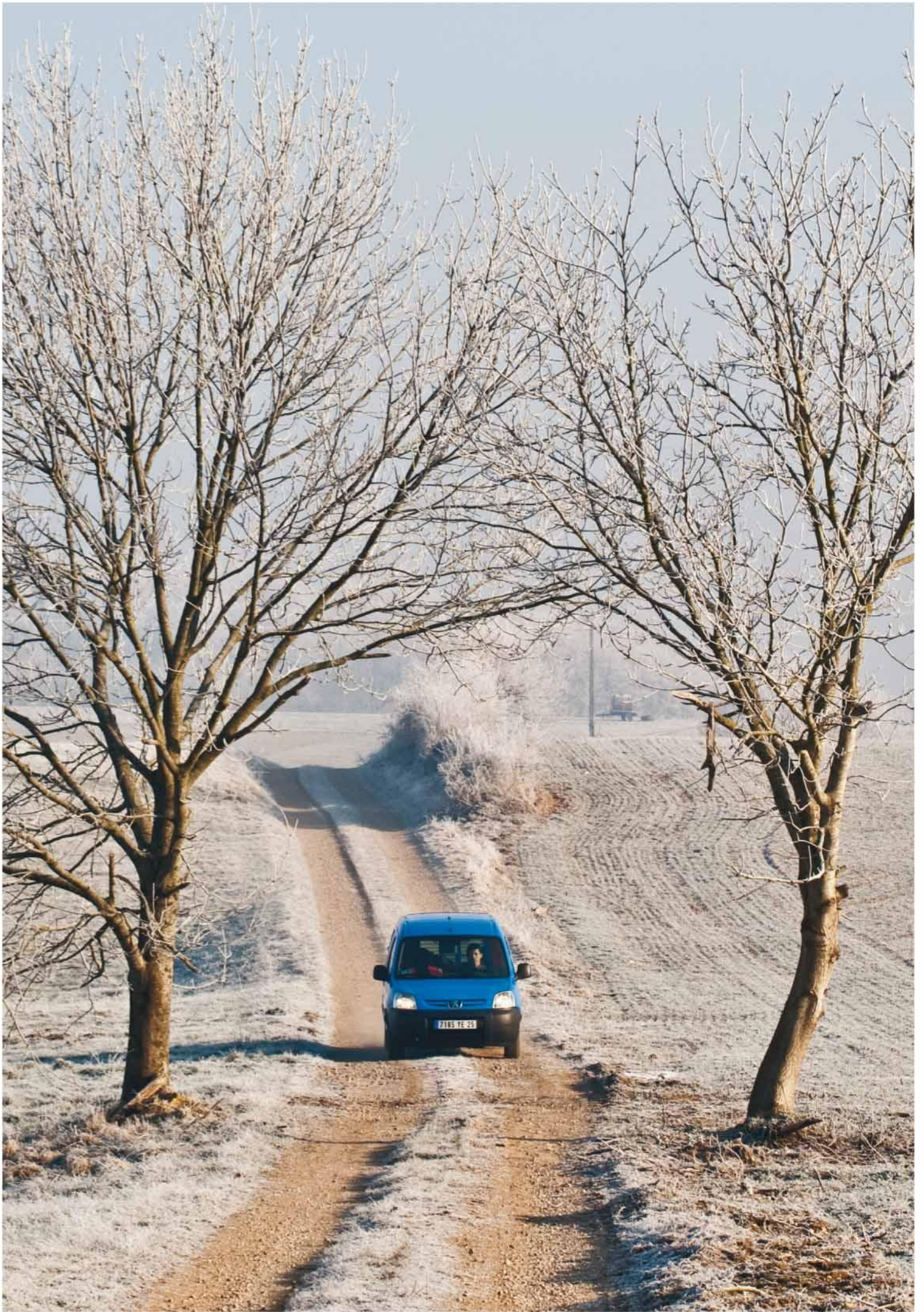
Bénéficiaires du TPN

	2009	2010	Variation
Concession	29.704	22.100	-25,6%



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

.....



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire



C.1 Les clients.....	71
C.2 Le réseau et la qualité de desserte	72
C.2.1 Informations complémentaires sur les ouvrages de la concession.....	72
C.2.2 Les ouvrages mis en service	73
C.2.3 Indicateurs complémentaires sur la qualité de l'électricité.....	74
C.3 Les produits et charges d'acheminement.....	76
C.3.1 Présentation et modalités de calcul	76
C.3.2 Calcul des éléments financiers	78
C.4 Les données patrimoniales	81
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée	81
C.4.2 La variation des actifs concédés : présentation détaillée	81
C.5 Les flux financiers de la concession	82
C.5.1 Les redevances de concession	82
C.5.2 La participation au titre de l'article 8	82
C.6 Autres contributions financières.....	82



C.1 Les clients

La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

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)	Indicateur synthétique	
	2009	2010
Région ERDF	87,6%	91,9%

Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD

Satisfaction des clients entreprises CARD HTA	Indicateur synthétique	
	2009	2010
Région ERDF	79,7%	75,2%

Le traitement des réclamations

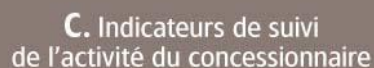
Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours		
	2009	2010
Région ERDF (en %)	97,0%	99,1%

Raccordement

Délai moyen de réalisation des travaux pour les branchements simples		
	2010	
Région ERDF	40 jours	

Nombre de coupures pour non paiement

Nombre de coupures pour non paiement		
	2009	2010
Concession	8084	4158





C.2.2 Les ouvrages mis en service

En 2010, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Ouvrages BT mis en service (en km)	Concession	
	2009	2010
Souterrain	47,1	55,0
Torsadé	39,1	40,8
Aérien nu	0,7	4,4
Total	86,9	100,2
<i>Dont</i>		
<i>Extension</i>	47,9	55,6
<i>Renouvellement</i>	24,7	24,7
<i>Renforcement</i>	15,7	19,8

Ouvrages HTA mis en service (en km)	Concession	
	2009	2010
Souterrain	197,4	189,9
Torsadé	0,2	0,0
Aérien nu	2,6	2,5
Total	200,2	192,4
<i>Dont</i>		
<i>Extension</i>	147,4	99,5
<i>Renouvellement</i>	13,8	24,0
<i>Renforcement</i>	39,0	68,9

Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

Nombre de points de livraison BT (puissance ≤ 36 kVA)	Concession	
	2009	2010
Neufs	9.735	13.419
Modifiés	744	495
Supprimés	5.767	5.022



C.2.3 Indicateurs complémentaires sur la qualité de l'électricité

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

Sont considérés comme des événements exceptionnels, les incidents ayant affecté plus de 100 000 clients sur des territoires contigus et dont la probabilité d'occurrence est supérieure à 20 ans ; les incidents ainsi qualifiés sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le **critère B hors événements exceptionnels** (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)		
	2009	2010	Variation
Critère B HIX Concession	103	105	1,8%

- **Les coupures liées à des incidents**

Coupures sur incidents	Concession	
	2009	2010
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	6,8	6,1
<i>Dont réseau aérien</i>	2,1	2,1
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,7	1,6
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	8,1	7,7
<i>Dont réseau aérien</i>	3,9	3,4
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,2	1,0
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (≥ à 3 min.)	1.600	1490
Brèves (de 1 s à 3 min.)	642	552

- **Les coupures liées aux travaux**

Coupures pour travaux	Concession	
	2009	2010
Nombre de coupures pour travaux	1.725	1.738
<i>Dont nombre sur réseau BT</i>	554	639
<i>Dont nombre sur réseau HTA</i>	1.171	1.099
Temps moyen	33	44

- **Fréquence des coupures**

Fréquence des coupures	Concession	
	2009	2010
Fréquence des coupures longues (≥ à 3 min.), toutes causes confondues	1,40	1,15
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1,44	1,26



• Nombre de clients affectés à la concession :

Nombre de clients BT de la concession :	Concession	
	2009	2010
Affectés par plus de 6 coupures longues ($\geq$ à 3 min.), toutes causes confondues	4.123	4.077
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	599	1.949
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	126.880	124.367
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	66.265	58.573
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	24.902	36.323

• Les départs en contrainte de tension

Un départ est en contrainte de tension lorsqu'il comporte au moins un point de livraison pour lequel le niveau de tension sort de la plage de variation admise.

Départs en contrainte de tension	Concession	
	2009	2010
Taux de départs BT > 10 %	2,0%	1,0%
Taux de départs HTA > 5 %	10,0%	10,5%



C.3 Les produits et charges d'acheminement

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

Des données comptables enregistrées à la maille nationale

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

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



C. Indicateurs de suivi de l'activité du concessionnaire

Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

Produits détaillés en k€	2009	2010
Production de biens	19	66
Production de services	242.257	258.085
Recettes d'acheminement	226.035	240.823
<i>Clients HTA exerçant leur éligibilité</i>	22.313	22.817
<i>Clients BT exerçant leur éligibilité</i>	13.881	16.716
<i>Clients au tarif Vert</i>	25.573	26.858
<i>Clients au tarif Jaune</i>	23.322	26.101
<i>Clients au tarif Bleu</i>	145.338	151.385
<i>Autres</i>	-4.392	-3.055
Recettes de raccordements et prestations	9.011	10.103
<i>Raccordements</i>	5.707	6.472
<i>Prestations</i>	3.304	3.631
Autres recettes	7.210	7.159
Chiffre d'affaires net	242.275	258.151
Autres produits	33.702	30.455
<i>Production stockée et immobilisée</i>	19.834	23.663
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	12.510	5.076
<i>Autres produits divers</i>	1.358	1.717
Total des produits	275.977	288.606
Contribution à l'équilibre	0	0

Charges détaillées en k€	2009	2010
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	149.262	158.513
<i>Accès réseau amont</i>	64.019	70.620
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	32.237	33.095
<i>Redevance de concession</i>	4.449	3.423
<i>Autres consommations externes</i>	48.557	51.375
Impôts, taxes et versements assimilés	13.833	13.421
<i>Contribution au Facé</i>	7.267	6.760
<i>Autres impôts et taxes</i>	6.566	6.661
Charges de personnel	39.471	41.359
Dotations d'exploitation	56.276	54.858
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	30.126	31.667
<i>Dotation aux provisions DP</i>	10.897	9.796
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	15.253	13.395
Autres charges	8.005	9.299
Total des charges	266.848	277.451
Contribution à l'équilibre	12.469	6.288

Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie		
Résultat total en k€	2009	2010
Total des produits – Total des charges	-3.340	4.867



C.3.2 Calcul des éléments financiers

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

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

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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



• Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

Production de biens : vente de produits résiduels

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

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

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

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

Contribution 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 constaté, calculé ou affecté à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.



• Charges

Elles comprennent les principaux éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

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

Ces dotations sont comptabilisées conformément aux dispositions contractuelles du cahier des charges de concession, elles portent sur : l'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concédant, la provision pour renouvellement, l'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concessionnaire.

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

Contribution à l'équilibre : 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 concedées (en k€)

	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette comptable	Provisions pour renouvellement	Valeur de remplacement
Canalisations HTA	379.027	155.370	223.657	89.688	567.586
<i>dont aérien</i>	66.723	39.153	27.570	39.285	131.786
<i>dont souterrain</i>	312.304	116.217	196.087	50.403	435.800
Canalisations BT	331.618	127.466	204.152	78.100	479.823
<i>dont aérien</i>	120.438	62.234	58.204	54.573	204.544
<i>dont souterrain</i>	211.179	65.232	145.947	23.527	275.278
Postes HTA/BT	116.986	63.923	53.062	31.276	170.224
Autres biens localisés	12.321	5.528	6.792	258	13.745
Branchements/CM	231.242	79.193	152.049	31.967	316.146
Comptage	72.285	41.322	30.964	0	72.285
Transformateurs HTA/BT	41.830	20.364	21.465	13.948	60.473
Autres biens non localisés	5.485	1.464	4.021	356	5.908
Total biens concedés	1.190.793	494.631	696.162	245.592	1.686.190

C.4.2 La variation des actifs concedés : présentation détaillée

Variation des actifs concedés au cours de l'année 2010 (en k€)

	Valeur brute au 01/01/2010	Mises en service : Apports nets ERDF	Mises en service : Apports externes*	Retraits en valeur brute	Valeur brute fin au 31/12/2010
Canalisations HTA	367.582	8.853	3.265	674	379.027
<i>dont aérien</i>	66.554	381	34	246	66.723
<i>dont souterrain</i>	301.028	8.472	3.231	428	312.304
Canalisations BT	318.964	7.563	5.850	759	331.618
<i>dont aérien</i>	118.771	2.144	112	588	120.438
<i>dont souterrain</i>	200.193	5.419	5.738	171	211.179
Postes HTA/BT	113.995	2.846	341	197	116.986
Autres biens localisés	12.935	1.333	133	2.081	12.321
Branchements/CM	219.290	8.356	4.810	1.214	231.242
Comptage	72.127	1.386	0	1.229	72.285
Transformateurs HTA/BT	37.712	4.383	19	284	41.830
Autres biens non localisés	3.310	2.172	78	75	5.485
Total actifs concedés	1.145.917	36.892	14.496	6.513	1.190.793

* remise d'ouvrage et participations



C.5 Les flux financiers de la concession

C.5.1 Les redevances de concession

Montants des termes R1 et R2 (en €)	2009	2010	Variation
R1	692.787	696.343	0,5%
R2	3.755.960	2.726.678	-27,4%

C.5.2 La participation au titre de l'article 8

Montant de la participation (en €)	2009	2010	Variation
Participation Article 8 « travaux environnement »	2.000.000	2 000 000	0%

C.6 Autres contributions financières

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

Montant Redevance d'Occupation du Domaine Public (RODP)	2009	2010	Variation
RODP	452 847	274 030	-39%



D. Annexes



D Vos interlocuteurs.....	85
Vos interlocuteurs chez ERDF	85
Vos interlocuteurs chez EDF.....	86



D Vos interlocuteurs

Vos interlocuteurs chez ERDF

Nom/Fonction	Tél. / Port	Adresse mail
Yves Vanlerberghe Délégué collectivités locales	03.21.07.50.08	Yves.Vanlerberghe@erdf-grdf.fr
Loïc Legardien Chef d'agence collectivités	03.21.07.50.09	Loic.Legardien@erdf-grdf.fr
Philippe Jore Chef d'agence collectivités	03.21.33.45.12	Philippe.Jore@erdf-grdf.fr

Les accueils d'ERDF :

L'accueil pour le dépannage

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

L'accueil pour le raccordement des consommateurs

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

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



Vos interlocuteurs chez EDF

Nom/Fonction	Tél. / Port.	Adresse mail
Thierry Dhainaut Réfèrent concession	03.28.68.49.96	Thierry.Dhainaut@edf.fr
Michel Mariel Correspondant solidarité	03.28.36.37.44	Michel.Mariel@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée par plusieurs services d'EDF en région Manche Mer du Nord, en fonction de la clientèle concernée :

La Division Particuliers et Professionnels (DP & P) assure la relation contractuelle avec les clients particuliers et les clients professionnels (artisans et commerçants, facturés au Tarif Bleu).

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

La Division Collectivités Territoriales (DCT) assure la relation contractuelle avec l'ensemble des Collectivités Territoriales - Villes, EPCI, SEM, Conseils généraux et régionaux - et des bailleurs sociaux.

Contacts en région Nord Ouest

	Pour qui ?	Pour quoi ?
09 69 39 44 13 09 69 39 33 03 <i>N° non surtaxé</i>	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 <i>prix d'un appel local</i>	Les clients démunis	Information, orientation
0 810 33 776 <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>	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis

Les points de contact sur le territoire de la concession sont les suivants :

- **1) les boutiques de proximité sur le Pas-de-Calais :**
- 877 Rue Marcel Paul
62406 Béthune
- 91 Rue Basly
62700 Bruay la Buisnière
- 63 Rue de la Commune de Paris
62100 Calais
- 662 Boulevard Schweitzer
62252 Hénin Beaumont
- 7 Place Gambetta
62800 Liévin



- **2) les structures de médiation sur le Pas-de-Calais :**
- PIMMS Libercourt
Place de la Gare
62820 Libercourt

PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE



2010

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