

COMPTE-RENDU  
D'ACTIVITÉ  
2013

FÉDÉRATION  
DÉPARTEMENTALE  
D'ÉNERGIE DU  
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 deux missions complémentaires dévolues, par la loi, conjointement à ERDF et EDF.

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

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

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

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

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

2. **La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés.** EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) : Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert. 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 Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives

Conformément à l'article 32 du cahier des charges de concession, le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire, représenté par le distributeur ERDF et le fournisseur EDF, au titre de l'exercice 2013.

# SOMMAIRE

Éditorial .....	
L'année 2013 en quelques dates .....	
Les enjeux pour 2014 .....	
Focus sur le réseau public de distribution .....	
Les chiffres clés de la concession .....	

## **A. Compte-rendu de l'activité d'ERDF sur votre territoire .....**

- A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF
- A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public  
de distribution d'électricité
- A.3 La proximité avec les clients
- A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession
- A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

### **Annexes au compte-rendu de l'activité d'ERDF : .....**

Les indicateurs de suivi de l'activité

## **B. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire .....**

- B.1 Vos interlocuteurs chez EDF
- B.2 Les évolutions législatives et réglementaires
- B.3 La relation clientèle
- B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF





La présentation du Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) est un moment privilégié du dialogue avec l'autorité concédante, dialogue que nous souhaitons entretenir dans une relation de confiance et de proximité.

Vous trouverez dans ce compte-rendu d'activité les temps forts de l'année 2013 ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions sur votre concession, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

Pour ERDF, l'année 2013 a été mise à profit pour poursuivre la concertation avec FDE 62 sur la qualité de fourniture. Pour la troisième année consécutive, FDE 62 et ERDF ont présenté leurs réflexions et projets en conférence « NOME » le 13 décembre devant Monsieur le Préfet du Pas de Calais. La trajectoire des indicateurs relatifs à la qualité de fourniture sont bien orientés, après neutralisation des événements exceptionnels. En matière de partenariat, on peut noter la réalisation à son maximum du programme d'aménagement esthétique sous maîtrise d'ouvrage FDE et financé par ERDF à hauteur de 1700 000 euros.

**En 2013, Electricité de France** s'est attaché à développer son action au plus près et au profit des territoires en terme de compétitivité et d'emplois :

**Il s'agit d'abord des grands projets d'investissements locaux** pour lesquels EDF reste durablement le premier investisseur dans les régions Nord Pas de Calais, Normandie et Picardie.

Ces projets concernent notamment le terminal méthanier de Dunkerque pour 1 Mds€ qui sera mis en service en 2016, le lancement du site de Bouchain en cycle combiné gaz pour un montant de 400 M€, les grands projets d'investissement sur les champs éoliens off shore remportés par EDF en Normandie. Notons également le démarrage du projet de grand carénage garantissant la mise à niveau en terme de sécurité et de performance de la centrale nucléaire de Gravelines.

Chacun de ces projets est conçu en coopération avec les réseaux des Chambres de Commerce et d'Industrie, du MEDEF, de la CGPME et de la CAPEB, de façon à offrir l'opportunité au plus grand nombre d'entrepreneurs locaux de bénéficier des retombées économiques de ces projets.

Dans le même esprit, à Dunkerque, Dunkerque LNG est partenaire du pôle de compétitivité et d'innovation du froid et a développé une convention d'ancrage territorial apportant appui aux PME locales souhaitant se développer dans les filières du froid et du gaz.

**Ensuite comme fournisseur et expert en matière de conseil et d'ingénierie**, EDF s'attache à faire bénéficier ses clients industriels et tertiaires de solutions économes en énergie. EDF promeut la maîtrise des coûts et l'éco-conception des produits et services. EDF souhaite également valoriser l'énergie fatale des cycles de production dans le cadre d'une économie circulaire.

C'est notamment le cas en accompagnant un certain nombre de grands partenaires industriels de la région comme Toyota, OVH, Bonduelle, mais aussi en participant au projet d'urbanisme et de rénovation des patrimoines des collectivités territoriales et des grands bailleurs tertiaires.

**Dans le même esprit, accompagne ses clients particuliers**, à ce titre, l'entreprise a été primée par l'Association Française de la Relation Client en octobre 2013. « 90% de nos clients se déclarent très ou assez satisfait », par un service relation client de proximité de 5 000 conseillers en France, dont 350 dans la région Nord Ouest qui couvre le Nord-Pas-de-Calais, la Haute-Normandie et la Picardie.

2013 a été l'année de la mise en œuvre des huit engagements « EDF & moi », ce afin de gagner en proximité et de répondre aux attentes des clients avec rapidité.

Pour aller au-delà, EDF en décembre dernier, a créé un lieu de rencontre et de débat « l'Atelier Energie et Territoires » pour écouter les projets des Collectivités et des Territoires sur les questions technologiques, environnementales et sociaux-économiques.

**Enfin, il n'y aura pas de transition énergétique sans volet social.** La solidarité est un élément du code génétique d'EDF. Dans le cadre de ses missions de service public, elle mène une politique dédiée à ses clients démunis.

Elle s'est traduite notamment par le huitième engagement « EDF & Moi » : être à l'écoute des clients en cas de difficulté financière, en étudiant avec eux une solution personnalisée.

Pour les clients démunis, cet engagement comporte trois volets :

L'aide au paiement qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie. Par décret du 15 novembre 2013, le TPN est proposé par tous les fournisseurs, EDF poursuit sa communication sur l'évolution des conditions d'accès à ce tarif en 2013.

L'accompagnement, au travers duquel EDF Commerce Nord Ouest mobilise ses collaborateurs sur l'ensemble de son territoire afin qu'ils apportent des solutions souples et adaptées aux clients en difficulté. La prévention, la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie.

EDF poursuivra cette action de façon à ce que l'énergie ne soit pas un facteur aggravant d'une situation de précarité. Elle y consacre des moyens importants avec la mise à disposition auprès des associations et des collectivités territoriales d'interlocuteurs dédiés et par la mise en place à Lille, Marly et au Havre de cellules spécialisées dans l'accueil des questions des travailleurs sociaux, au total ce sont plus de 50 personnes qui travaillent à temps plein sur ce projet.

Photo 1 – à  
remplacer

**Xxxxx Yyyyyyy**  
Directeur Territorial d'ERDF

Photo 2 – à  
remplacer

**Aaaaaa Bbbbbb**  
Directeur Régional Commerce

# L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES DATES

## L'année 2013 en quelques dates

### Le 5 mars : Journée de formation au Relais de Services Publics de Bertincourt

Un site qui accueille les permanences d'une quinzaine de partenaires et héberge les services de l'intercommunalité. Un point d'accueil soutenu par EDF et ERDF avec la mise à disposition de documentation, d'accès aux sites, mais aussi la formation des personnels en charge de l'accueil des administrés. Une première session a réuni une dizaine de stagiaires provenant de la communauté de communes du Sud-Artois.



### Les 29-30-31 mars : Journées de l'Énergie : ERDF ouvre son site de Saint Martin-Boulogne



ERDF a ouvert dans notre département, le site de formation St Martin-Boulogne. Il a accueilli près de 1000 personnes, dont 300 scolaires, au cours de ces 3 jours consacrés à la **Transition Énergétique**. Les visiteurs ont découvert nos métiers et nos projets pour le réseau de demain.

### Le 15 avril : LINKY sera testé dans le Desvrais



A la mairie de Desvres, une dizaine d'élus étaient conviés à une présentation du **compteur LINKY** qui sera testé dans 13 communes du Desvrais à partir du second semestre 2014



### Le 12 mai - ROUTE DU LOUVRE 2013 à Loos en Gohelle

Après le succès de l'édition 2012, avec plus de 15 000 sportifs de haut niveau venus du monde entier et toutes les nationalités, ERDF renouvelle cette année son partenariat pour la Route du Louvre, manifestation sportive la plus populaire en Nord Pas de Calais.



### Le 3 juin - Remise de Prix du Challenge ERDF des Communes de la Route du Louvre



Cette année la ville de Lens nous a fait l'honneur de nous accueillir pour la cérémonie officielle de remise de prix dans l'enceinte du Musée du Louvre Lens. Les trophées ont été remis aux gagnants tout en mettant en avant le travail des bénévoles et des organisateurs ainsi que l'application des partenaires dans la réussite de cet évènement 2013.

### Juin 2013 - Participation d'EDF collectivités Nord Ouest au Congrès annuel des DGS du Pas de Calais qui s'est tenu à Arques.



## Les relations entre le concédant et son concessionnaire

### FDE62 / ERDF : une relation de proximité renforcée

Des rendez-vous réguliers entre la FDE62 et ERDF ont jalonné l'année 2013. Comme chaque année, le suivi et la gestion des redevances (R1, R2 et RODP) et de l'article 8 ont fait l'objet de la part des équipes respectives d'ERDF et de la FDE62 d'un important travail au quotidien.

Les sujets abordés lors de différentes réunions ont été nombreux :

- Préparation du compte rendu activité du concessionnaire (CRAC), et sa présentation devant le bureau de la FDE 62, le 04 septembre;
- Constitution des dossiers pour le contrôle, portant sur le patrimoine et la qualité de fourniture
- Prise en compte du contrôle dans le programme travaux ERDF2014 et présentation de celui-ci au bureau de la FDE62
- Elaboration au fil de l'eau du programme article 8 (travaux à finalité esthétique sous maîtrise d'ouvrage FDE, avec contribution financière d'ERDF à hauteur de 1 700 000€, contrôle des redevances,...

### Le 04 septembre – Point presse entre FDE 62 et ERDF

La FDE 62 examine le bilan d'activité de son concessionnaire ERDF, pour préparer ensemble les futures étapes. Elle s'attache à ce que la Qualité de l'Electricité bénéficie de manière équitable à toutes les communes du Département, de façon à garantir pour chaque Territoire un développement économique durable. La FDE 62 salue le travail réalisé par ERDF pour moderniser les réseaux, patrimoine de concession, et l'ensemble des actions réalisées au bénéfice de l'ensemble du Pas de Calais.



### Le 08 octobre – Présentation du CRAC 2012 sur le site EDF d'Arras

Lors de la présentation du CRAC EDF 2012, les élus du Bureau et l'équipe des permanents de la FDE 62 ont été invités à une visite du service client collectivités situé à ARRAS. Les élus ont pu rencontrer les conseillers collectivités locales EDF à leur poste afin de mieux comprendre leur travail et l'organisation mise en œuvre par EDF pour satisfaire les collectivités du territoire.



# L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES DATES

## La précarité énergétique et la solidarité

### Le 27 Septembre - ERDF apporte son soutien à l'Association AIDERA



Dans le cadre d'une politique de responsabilité sociétale visant à favoriser l'insertion sociale, ERDF a remis officiellement les Clefs de deux véhicules au profit de l'Association AIDERA, en présence de Monsieur Alain CAYET Président de « AIDERA » et Monsieur Yves VANLERBERGHE Adjoint au Directeur Territorial ERDF. Ces véhicules seront prêtés par AIDERA à ses bénéficiaires, demandeurs d'emplois, ou ayant des problèmes de mobilités pour ce rendre à une formation ou un entretien d'embauche.

### Le 04 octobre – Inauguration du PIMMS à Arras



Le nouveau PIMMS d'Arras a été officiellement inauguré en présence du Maire d'Arras Frédéric LETURQUE, du Président du PIMMS Jérôme FONTAINE (SNCF), du Vice Président du PIMMS, Yves VANLERBERGHE(ERDF). Hormis ce point d'accueil supplémentaire à Arras, l'association « PIMMS Artois Gohelle » dispose également d'un PIMMS Mobile. Celui-ci propose sur l'ensemble du territoire de la Communauté Urbaine un lien avec les services publics (ERDF, EDF, SNCF, LA POSTE, VEOLIA KEOLIS...), un accueil précis et performant visant à assister au mieux les populations les plus fragiles dans leurs difficultés quotidiennes.

### Octobre – EDF primé par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) pour la qualité de son service

« 90% de nos clients assurent être très ou assez satisfait » annonce fièrement Alain Laruelle, Directeur Commercial Régional d'EDF. Autre fierté : « notre service relation client est assuré en interne et en France ». 5 000 conseillers dédiés à la relation client dans toute la France, dont 350 dans la région, répartis sur les sites de Marcq-en-Baroeul, Lille et Marly, Amiens, Le Havre, Rouen St Sever et Bihorel.





## Octobre 2013 : EDF référent dans le Pas-de-Calais :

Dans le cadre du protocole thématique signée avec le département du Pas de Calais, reverse au Conseil Général, la somme de 7914€ Correspondant à la valorisation de 25% des CEE générés par les travaux.



## Le 04 novembre – Inauguration du PIMMS à Lens

Cette inauguration s'est déroulée en présence du Sous Préfet Pierre CLAVREUIL, de Guy DELCOURT Député du Pas de Calais, Jean Pierre KUCHEIDA Président de la Communauté d'Agglomération de Lens-Liévin, Jérôme FONTAINE Président du PIMMS Artois-Gohelle, Sylvain ROBERT Maire de Lens et Yves VANLERBERGHE Adjoint au Directeur Territorial ERDF du Pas de Calais.

Le PIMMS de Lens est installé à proximité de la gare SNCF dans les locaux de l'ancienne gare routière.



## Développement durable et Responsabilité Sociétale

### Le 10 décembre 2013 : EDF et ERDF ouvrent un point d'accueil multi-services à la Communauté de Communes de la Région de Frévent



Dans le cadre de l'accord départemental « Plus de Services au Public » signé en juin 2012 avec le Préfet du Pas de Calais, EDF et ERDF ont organisé leur 6<sup>ème</sup> formation des Agents du Relais de Services Publics (RSP). Celle-ci a pour objectif de faciliter les démarches administratives des usagers et de les renseigner en leur mettant à disposition de la documentation, un accès internet et en formant les personnes en charge de l'accueil des administrés.

Une convention de partenariat a été signée entre Jean-Luc FAY Président de la Communauté de Communes de la région de Frévent, Luc DENIS Responsable Régional Solidarité d'EDF et Yves VANLERBERGHE Adjoint au

# L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES DATES

Directeur Territorial ERDF Pas de Calais.

## Le 12 décembre 2013 : EDF et ERDF ouvrent un point d'accueil multi-services à la Communauté de Communes des Vertes Collines du Saint Polois

Une convention de partenariat a été signée en présence de Marc BRIDOUX Président de la Communauté de Communes des Vertes Collines du Saint Polois et de Madame Josette EDOUART Maire de la Commune de Saint Michel sur Ternoise, ainsi qu'une journée de formation des secrétaires de mairie



## Le 19 décembre 2013 : Des secrétaires de mairies de la Région de Frévent et des Vertes collines du Saint-Polois formés pour être des « relais » auprès d'EDF et D'ERDF

Dans le cadre de l'accord départemental « Plus de services au public », signé mi 2012 avec le Préfet du Pas-de-Calais, EDF et ERDF proposent des sessions de formation / information à destination des agents des points d'accueil multi-services, mis en place par les collectivités locales. A terme 13 com de com du Pas-de-Calais, signataires de l'accord départemental auront reçu cette formation.



Michel Mariel, correspondant solidarité EDF, au cours de la formation.

## Ressources humaines – Métiers – Emplois

### Le 05 Mai – ERDF partenaire de la Communauté Urbaine d'Arras pour l'emploi des jeunes

La première édition d'un métier « à portée de main » a eu lieu à Arras. L'objectif de cette manifestation grand public était de mettre en avant des secteurs d'activité qui recrutent mais n'attirent pas forcément les jeunes. Dans ce cadre, des alternants d'ERDF Pas de Calais ont présenté leur métier au travers d'animations.





### Le 7 juin – ERDF partenaire du lycée Philippe Auguste de Bapaume pour la formation des jeunes



ERDF a remis 3 véhicules en présence de Jea Paul Delevoye maire de la commune au profit de élèves en formation “ réparation ” au lycée technique de Bapaume.

### Le 19 juin – ERDF et AEE s’engagent pour la formation des jeunes en alternance

Xavier LAFARGUE Directeur ERDF Pas de Calais et Jean Marie VANLEREMBERGHE Président d’Artois Emploi Entreprise (AAE) ont signé une chartre partenariale sur l’alternance. Les jeunes qui bénéficieront des contrats en alternance avec ERDF seront suivis par un tuteur expérimenté.



### De juin à décembre – EDF rénove et agrandit son Service recouvrement à Saint Martin Boulogne

Le site a été agrandi de 180 m<sup>2</sup> et entièrement rénové avec la participation des conseillers client. Ce projet a fait l’objet d’embauches qui s’est traduit par 13 nouveaux salariés et 2 alternants



### Le 05 septembre – « Fier d’être Alternant chez ERDF »

# L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES DATES

Dans le cadre de notre convention de partenariat, ERDF a participé au Forum Alternance ce jeudi 05 septembre, organisé par la Mission Locale d'Hénin Beaumont.

Etaient présents sur le stand ERDF Loïc LE GARDIEN Cadre de Projets et Laura FLOUREST Assistante RH.



## Le 08 octobre – Présentation des métiers ERDF au lycée technique Jules Ferry d'Arras



ERDF s'est engagé dans une réunion avec le Lycée Technique Jules Ferry d'Arras pour une présentation des métiers et les besoins en recrutement.

Madame Sophie CAYET a convié Yves VANLERBERGHE Adjoint au Directeur Territorial du Pas de Calais et Laurent FORNAIRON Assistant Délégué RH à une visite guidée dans les ateliers « Jules Ferry ».

## Le 14 novembre – Journée " Connaissance de l'Entreprise

Lors de cette journée 45 personnes ont bénéficié de cette réunion de formation sur la connaissance de l'entreprise ERDF. Tous ont apprécié la démarche de rapprochement d'ERDF vers ses clients pour améliorer les fonctionnements et faire comprendre les différentes étapes nécessaires et indispensables à l'avancement d'un dossier.



## Le 19 novembre – Forum Post-Bac électricité à Hénin Beaumont

Un forum des métiers sur l'électricité, une initiative lumineuse née des relations tissées entre les lycées techniques et le monde de l'entreprise. A cette occasion, ERDF a remis aux jeunes lycéens en recherche d'une formation en alternance les plaquettes d'informations.

Ce sourcing de qualité est important pour couvrir les besoins D'ERDF en apprentis pour la rentrée 2013-2014.





## Le 05 décembre – Tour de France de la Charte de la Diversité en Entreprise à la Citadelle d’Arras



Lancée fin 2004, la Charte de la Diversité est un texte d’engagement proposé à la signature de toute entreprise, quelle que soit sa taille, qui condamne les discriminations dans le domaine de l’emploi et décide d’œuvrer en faveur de la diversité.

La Charte exprime la volonté d’agir des entreprises pour mieux refléter, dans leurs effectifs, la diversité de la population française. Articulée autour de six articles, elle guide l’entreprise dans la mise en place de nouvelles pratiques, en y associant l’ensemble de ses collaborateurs et partenaires. Elle les incite à mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines centrées sur la reconnaissance et la valorisation des compétences individuelles. L’entreprise favorise ainsi la cohésion et l’équité sociale, tout en augmentant sa performance.

Après le témoignage d’Hélène BURZLAFF « Chargée de Mission Diversité ERDF », Mathias POVSE Directeur ERDF Nord Pas de Calais a signé la « Charte de la Diversité

# L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES DATES

## Proximité avec les collectivités locales

### Les réunions à la rencontre des élus

Comme nous en avons pris l'habitude, ERDF a organisé en 2013 des réunions d'échanges sur les sujets intéressant les communes : dix réunions intercommunales à destination des maires et trois réunions pour les directeurs généraux des services et les directeurs techniques des communes urbaines. Véritable moment d'échange, ces réunions à la rencontre des élus dans une ambiance souvent conviviale font toujours l'objet d'une participation importante. Elles ont réuni plus de 750 élus et fonctionnaires territoriaux

#### Le 7 mars- Réunion des Elus - Agents ERDF à Aire sur la Lys



Une réunion de d'information et d'échanges, à destination de l'ensemble des élus – agents ERDF de l'ensemble des communes du Pas-de-Calais, s'est tenue à Aire sur la Lys. L'occasion pour l'entreprise de présenter ses engagements dans la transition énergétique, sa politique de développement durable et sociétale, la sécurité aux abords des ouvrages électriques d'ERDF ainsi que le protocole Mercier.

#### Le 2 avril – A Ardres à la rencontre des élus du Calaisis

ERDF et la FDE 62 ont invité les élus et leurs représentants des Commautés de Communes d'Ardres et Vallée de ma Hem à une réunion débat permettant d'aborder les thèmes d'actualité et les attentes des Collectivités Locales du Territoire, qualité de fourniture, programme d'investissement, sécurité et transition énergétique.



#### Le 12 avril – A la rencontre des Elus de la CUA à Noyelle Godault



ERDF a invité les Elus de la Communauté Urbaine de Noyelle Godault à une réunion débat permettant d'aborder le thème d'actualités “ **Transition Énergétique**”. La transition énergétique est le passage d'une société fondée sur la consommation abondante d'énergies fossiles à une société plus sobre et plus écologique. Concrètement, il s'agit de faire des économies d'énergie, d'optimiser nos systèmes de production et de recourir à une utilisation accrue des énergies renouvelables pour limiter la production de CO2.



## Le 22 mai – Rencontre des Elus de la CUA à Tilloy les Mofflaines

Xavier Lafargue a expliqué aux Elus de la Communauté Urbaine d'Arras, les objectifs d'investissement. 22 millions d'euros seront investis en 2013 afin de poursuivre le renouvellement du réseau électrique et d'en assurer la maintenance. Philippe Rapeneau, Président de la CUA a ensuite rappelé la nécessité de recourir à des énergies différentes, produites de manière intelligente en partenariat avec les professionnels du secteur. En ligne de mire les objectifs du « 3x20 » fixé par le Plan Climatique : réduire les émissions de CO2 de 20% renouvelable et réaliser 20% d'économie d'énergie d'ici 2020.



## Le 07 novembre – Réunion d'échanges des Elus - Agents du Groupe EDF



A l'initiative du Délégué Régional, EDF et ses filiales ERDF et RTE ainsi que l'Association des Elus Agents (groupe EDF) du Nord Pas de Calais ont invité les élus, agents du Groupe EDF, à une réunion d'échanges sur le thème de la **Transition Energétique**.

Cette réunion s'est déroulée en présence du Président National de l'AEAEG Luc BZDAK, du Délégué Régional EDF, Etienne CORTEEL, du Directeur RTE SENE Christian AU COURT, du Directeur Régional Délégué ERDF, Mathias POVSE et du Président Régional de l'association des élus agents, Patrick Leroy (ERDF).

## Les conventions de partenariat

### Le 27 Février – Coopération renforcée entre ERDF et la Chambre d'Agriculture



ERDF et la Chambre d'Agriculture ont signé une convention de coopération au Salon de l'Agriculture à PARIS.

Cette présente convention a pour objet de permettre une meilleure coopération entre ERDF et les exploitants agricoles du département du Pas de Calais, représentés par la Chambre d'Agriculture. Elle vise à faciliter les relations entre les parties et à permettre aux exploitants agricoles d'accéder aisément aux services proposés par ERDF.

# L'ANNÉE 2013 EN QUELQUES DATES

## Le 18 mars –Partenariat entre ERDF et la CCC de FRUGES

Dans le cadre du plan régional de déploiement de l'Internet Haut Débit, ERDF et la Communauté de Communes du Canton de Fruges ont signé une convention de mutualisation des travaux entre les réseaux électriques et les infrastructures fibres optiques. La réalisation de tranchées communes permettra de diminuer le coût des opérations



## Le 28 mars – ERDF s'engage pour l'Internet Haut Débit



Une convention sur la mutualisation des travaux a été signée entre ERDF et la CASO.

Dans ce cadre, trois intercommunalités audomaroises profitent de l'ouverture de 20km de tranchées pour enfouir des fourreaux destinés à la fibre optique pour l'Internet à très Haut Débit.

## Le 15 Mai– ERDF et la ville d'Arras s'associent pour une meilleure coordination des travaux

Afin d'améliorer l'organisation générale des interventions sur le domaine public communal, Frédéric LETURQUE Maire de la ville d'Arras a décidé de formaliser la coordination des travaux de l'année 2013 par un arrêté municipal. L'objectif étant d'améliorer l'organisation générale des interventions des différents prestataires sur le domaine communal



## Le 3 juin – ERDF signe la convention de partenariat du PIMMS mobile à Lens



Le Député Maire Guy DELCOURT, le Sous Préfet Pierre CLAVREUIL, le Président du PIMMS Artois-Gohelle ainsi que le Président de la CALL Jean Pierre KUCHEIDA ont signé la Convention de partenariat du PIMMS de Lens. Le PIMMS "Point d'information Médiation Multi Services" qui a vu le jour à la rentrée 2013 à la gare de Lens, a pour vocation d'accompagner les habitants dans leurs démarches quotidiennes avec de nombreux partenaires : ERDF, EDF, VEOLIA...Un nouveau service voué à répondre aux difficultés administratives de nombreux concitoyens qui seront ainsi écoutés, dirigés par une équipe de médiation qualifiée.



### Le 6 juin – Réalisation d'un chantier commun entre ERDF et la CCL

Les 2 partenaires ont ainsi décidé de profiter d'un chantier de raccordement électrique du futur champ éolien de St Martin d'hardingham de St Omer pour installer des infrastructures publiques destinées à accueillir à terme la fibre optique grâce à la pose de 2 fourreaux qui pourront être loués à des opérateurs



### Le 14 juin – ERDF et le projet " Un chantier pas comme les autres"

ERDF et la Mairie de Grenay ont signé une convention de partenariat dans le cadre du projet « Un chantier pas comme les autres ».

L'objectif étant de restaurer une dizaine de postes de transformation afin qu'ils s'intègrent dans l'environnement des Cités du Bassin Minier Nord Pas de Calais.



### Le 09 septembre – Signature Convention de Partenariat ERDF et la commune d'Hénin Beaumont



ERDF s'est engagé dans une convention de Partenariat avec la Ville d'Hénin Beaumont pour faciliter l'information et l'orientation des Elus et de leurs collaborateurs. Cette Convention ne traite pas des prestations techniques du distributeur, mais de "**Faciliter la Vie**" de chacun par une meilleure connaissance de l'organisation, des missions et des activités d'ERDF sur le territoire de la commune d'Hénin Beaumont

## Le 17 juin – Convention Initiative Nord-Pas de Calais

Dans le cadre de sa politique de Développement Durable, ERDF est présente dans les territoires et entretient des relations étroites avec les collectivités territoriales et les acteurs économiques locaux. Fort de cet ancrage local, ERDF est partenaire, souvent depuis l'origine, de nombreuses plates-formes Initiatives dans la région Nord Pas de Calais. C'est pourquoi elle a souhaité poursuivre et renforcer son partenariat par la signature d'une convention avec Initiative Nord-Pas de Calais, coordination régionale des plates-formes de son territoire



## Le 26 novembre – ERDF et l'Association des Paralysés de France



Hervé LHERBIER, Directeur Régional de l'APF, Xavier LAFARGUE, Directeur Territorial Pas-de-Calais et Stéphane LEDEZ, Directeur Territorial ERDF Nord ont reconduit leur partenariat afin de construire de nouvelles passerelles entre le monde de l'entreprise et les personnes en situation de handicap sur toute la région Nord-Pas de Calais. Plusieurs axes de coopération composent cet accord : L'employabilité des personnes en situation de handicap (simulation d'entretien d'embauche, découverte des métiers d'ERDF, forum emploi...) - l'intégration du secteur protégé et adapté aux projets d'ERDF.(achats de sous-traitance...).



## Au plan national ...

### Évolution de la CSPE au 1<sup>er</sup> janvier 2013

Le gouvernement a décidé, comme le permet la loi, de limiter la hausse de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) à 3 €/MWh au 1<sup>er</sup> janvier 2013, portant ainsi sa valeur à 13,5 €/MWh.

### Publication d'un rapport de la Cour des comptes sur les concessions de distribution d'électricité

Le 12 février, la Cour des comptes a publié son rapport public annuel qui comprend un chapitre relatif à la distribution d'électricité intitulé : « Les concessions de distribution d'électricité : une organisation à simplifier, des investissements à financer ». Le rapport reconnaît les vertus du modèle actuel de distribution d'électricité et note le bon niveau de qualité de la distribution de l'électricité en France. Les conclusions de ce rapport sont consultables sur le site de la Cour des comptes ([www.ccomptes.fr](http://www.ccomptes.fr)).

### EDF et la Croix-Rouge française ont signé le 6 juin leur premier partenariat national pour développer des actions communes de lutte contre la précarité énergétique

Ce partenariat associe les compétences d'EDF en matière de prévention de la précarité énergétique à l'expertise de la Croix-Rouge française dans l'accompagnement des populations en situation de précarité.

### Évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) à partir du 1<sup>er</sup> août 2013

L'arrêté tarifaire précisant les caractéristiques de cette évolution a été publié le 31 juillet 2013 au Journal officiel. À compter du 1<sup>er</sup> août 2013, les TRV de l'électricité évoluent de 3,6 % HT en moyenne.

### Publication au Journal officiel du 16 novembre 2013 du décret n° 2013-1031 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel

Le décret met en œuvre les dispositions relatives à l'extension des tarifs sociaux aux ménages en situation de précarité énergétique contenues dans la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 (dite « Loi Brottes »). Ces tarifs seront désormais proposés par l'ensemble des fournisseurs.

### Renouvellement du partenariat entre le Secours Catholique et EDF

Le 21 novembre 2013, après trois années de coopération fructueuse dans le cadre de l'aide aux personnes en difficulté, le Secours Catholique et EDF ont renouvelé leur partenariat. L'objectif de cet accord est d'aider, grâce à des contacts privilégiés entre les équipes du Secours Catholique et celles d'EDF, les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et à les sensibiliser aux économies d'énergie.

## Les évènements et enjeux pour 2014

### Concernant votre concession :

Des évolutions législatives et réglementaires vont faire évoluer la relation concédant concessionnaire en 2014. Tout d'abord la loi portant sur la Modernisation de l'Action Publique et Affirmation des Métropoles, et la modification de l'article 5215-20 du CGCT qui transfèrent de plein droit aux Communautés Urbaines la compétence d'organisation de la distribution publique d'électricité, donc celle d'Arras s'agissant du Pas de Calais.

Par ailleurs le décret dit « ruralité » du 14 janvier 2013 permet une évolution au 1er janvier 2015 du régime d'électrification des communes. En ce qui concerne les départements totalement urbains, dont le Pas de Calais, il appartient au Président de la FDE de s'exprimer formellement auprès du Préfet du Département pour maintenir ou non le régime actuel des communes, régime qui a permis de placer ce département parmi les plus performants en matière de qualité de distribution.

L'avenant au contrat de concession signé entre la FDE 62 et ERDF va s'appliquer dès 2014, avec les champs d'application suivants :

- Elargissement des références cartographiques communiquées par ERDF au concédant
- Approfondissement de la coopération en vue des conférences NOME et production d'un Programme Coordonné et de Modernisation des Réseaux sur 4 ans
- Lissage des redevances permettant d'atténuer les variations éventuelles

Le territoire du Pas de Calais et plus particulièrement le Desvros a été choisi pour valider pour les compteurs Linky les protocoles de communication nouvelle génération. Cette démarche devrait être engagée vers fin 2014.



## Au plan national...

### Nomination de Philippe Monloubou à la présidence du directoire d'ERDF

Le **23 janvier 2014**, à l'issue du conseil de surveillance, Philippe Monloubou a été nommé Président du directoire d'ERDF.



### Un nouveau Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE)

Au terme d'un processus de consultation de l'ensemble des parties prenantes, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a pris le 12 décembre dernier une délibération portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT (dits « TURPE 4 HTA/BT »). Cette délibération a été publiée au Journal officiel du 20 décembre 2013. TURPE 4 HTA/BT est entré en vigueur au **1<sup>er</sup> janvier 2014** et s'applique sur la période tarifaire 2014-2017. Il sera actualisé chaque année selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des charges et produits du distributeur par rapport aux prévisions.

### Mise en œuvre effective, au cours de l'année 2014, dans son intégralité du Tarif de Première Nécessité (TPN)

A la suite du décret n° 2013-1031 publié le 16 novembre 2013 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, un rattrapage a été effectué en début d'année 2014 pour intégrer l'ensemble des ménages concernés.

### Les Conditions Générales de Vente (CGV) du tarif bleu évoluent

Les nouvelles Conditions Générales de Vente d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » ont été modifiées afin d'améliorer et de moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et réglementaires. Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR). Elles ont été adressées à tous les clients entre mi-juillet et fin décembre 2013, pour une entrée en vigueur au **1<sup>er</sup> février 2014**.

## **La FNCCR et ERDF confirment leur attachement au modèle concessionnaire français**

La FNCCR et ERDF ont signé le 18 septembre 2013 à Montpellier un protocole d'accord pour une plus grande efficacité du service public de la distribution de l'électricité confirmant ainsi leur attachement au modèle concessionnaire français. Cet accord comporte plusieurs engagements réciproques visant notamment à une meilleure programmation et coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité sur la période 2014-2017 et à favoriser une plus grande transparence dans les informations transmises par le concessionnaire à l'autorité concédante. Pour le Pas-de-Calais, l'avenant a été signé par FDE et ERDF le 26 février.



## L'organisation de la distribution d'électricité

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

**Au niveau national**, ERDF dispose, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal, dans sa zone de desserte, pour l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité et EDF assure la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente. Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) ;

**Au niveau local**, un contrat de concession organise la relation contractuelle entre ERDF, EDF et l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Électricité (AODE) : la Fédération départementale de l'Énergie du Pas de Calais



## L'alimentation en électricité de la concession

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

### Les postes-sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par Réseau de Transport d'Électricité (RTE) des charges d'accès au réseau amont. Ces postes sont la propriété de RTE et d'ERDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

### La production locale

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

## Votre concession en quelques chiffres

Les deux doubles pages *infra* présentent en synthèse les données essentielles de votre concession.

Au périmètre de votre concession, le réseau public de distribution d'électricité se composait, à fin 2013, de :

<b>10.566</b>	km de ligne moyenne tension HTA
<b>12.453</b>	Postes de transformation HTA / BT
<b>11.745</b>	km de ligne basse tension

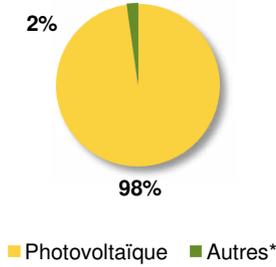
Pour assurer la desserte en électricité de la concession et pour l'exploitation du réseau concédé, ERDF met en œuvre des moyens à un périmètre plus large que celui de la concession et du département ; il s'agit notamment des **postes-sources** et des **agences de conduite régionales** (ACR).



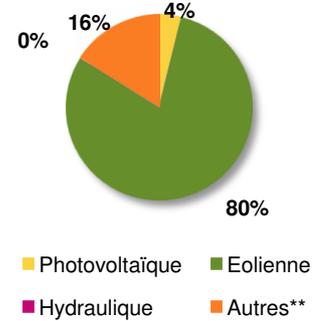
## Les clients de la concession

5.313 ( 9,1 % vs 2012 )  
 Clients en injection et  
 738.742 ( 0,6 % vs 2012 )  
 Clients en soutirage

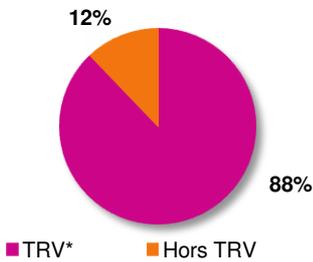
Répartition du nombre de producteurs



Puissance des producteurs



Répartition du nombre de consommateurs

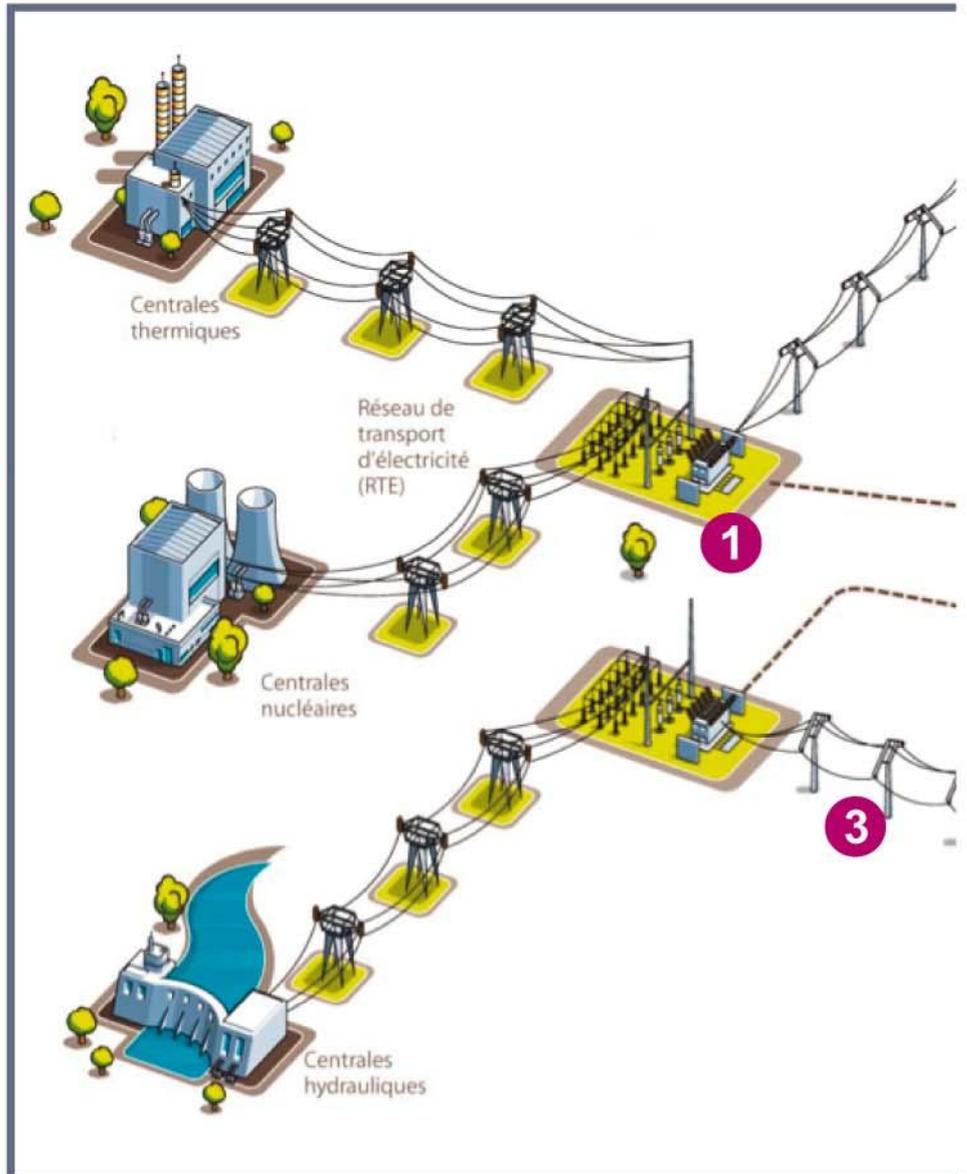
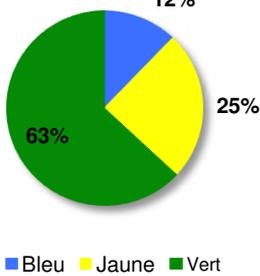


\*Tarif Réglementé de Vente

\* producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse...

\*\* Cogénération, biomasse...

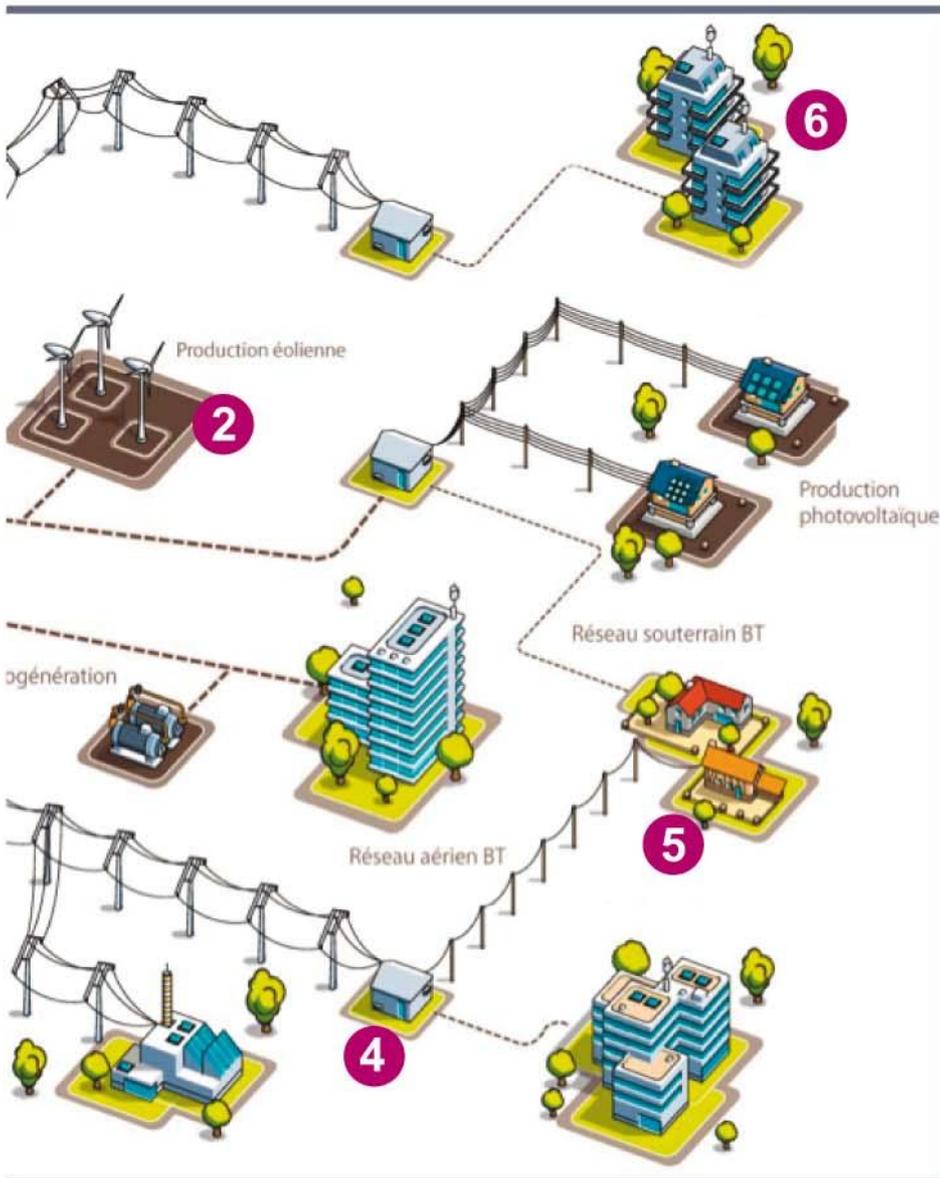
Répartition des consommations des clients aux Tarifs Bleu, Jaune, Vert



# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

## Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

1	<b>37</b>	postes-sources
2	<b>5.313</b>	installations de production
3	<b>10.566</b>	km de réseau Moyenne Tension HTA
4	<b>12.453</b>	postes de transformation HTA / BT
5	<b>11.745</b>	km de réseau Basse Tension
6	<b>738.742</b>	points de livraison

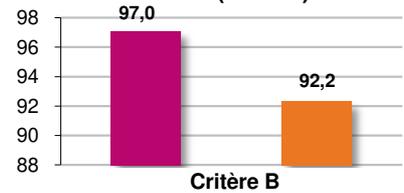


## La qualité de desserte

Critère B TCC hors RTE (en mn)

92,2

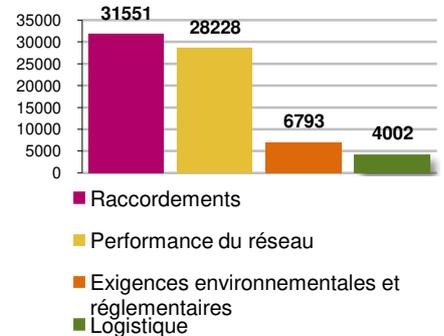
### Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en mn)



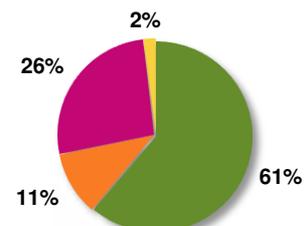
■ Moyenne nationale ■ Moyenne concession

## Les investissements et le patrimoine

### Investissements ERDF sur la concession (k€)



### Valeur nette comptable des ouvrages



■ Canalisations HTA/BT  
 ■ Postes HTA/BT  
 ■ Branchements et comptages  
 ■ Autres



## Les utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité de la concession

### Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production à fin :	2012	Concession	
		2013	
		Nombre	Puissance délivrée *
Total	4 872	5.313	631.457
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	4.778	5.199	23.686
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	59	73	506.390
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	4	4	234
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	31	37	101.147

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

### Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients de la concession	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients	734.099	738.742	0,6%
Énergie acheminée (en kWh)	8.223.848.350	8.278.904.504	0,7%
Recettes d'acheminement (en €)	268.702.297	273.861.513	1,9%

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients	725.692	730.197	0,6%
Énergie acheminée (en kWh)	4.402.084.427	4.502.116.079	2,3%
Recettes d'acheminement (en €)	185.236.745	189.591.694	2,4%

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients	6.455	6.632	2,7%
Énergie acheminée (en kWh)	819.199.402	840.985.098	2,7%
Recettes d'acheminement (en €)	30.945.655	32.430.084	4,8%

Total des clients HTA	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1.952	1.913	-2,0%
Énergie acheminée (en kWh)	3.002.564.521	2.935.803.327	-2,2%
Recettes d'acheminement (en €)	52.519.897	51.839.735	-1,3%

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

La segmentation des consommateurs est faite en fonction de leur puissance souscrite et de leur tension de raccordement au réseau public de distribution d'électricité : Basse Tension (BT) ou Moyenne Tension (HTA). Ils forment 5 catégories distinctes (C1 à C5). Certains de ces consommateurs ont souhaité continuer à bénéficier des tarifs réglementés de vente fixés par les pouvoirs publics.

**EDF, en tant que concessionnaire, assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des tarifs réglementés de vente et raccordés au réseau de distribution de la concession.**

Clients aux Tarifs Réglementés		Catégorie	Tension	Niveau de puissance	Clients hors Tarifs Réglementés	
Contrats	Prestations couvertes				Contrats	Prestations couvertes
Tarif Vert	Acheminement + Fourniture	C1	HTA	> 250 kW	CARD	Acheminement
		C2		< 250 kW	Contrat unique	Acheminement + Fourniture
		C3				
Tarif Jaune		C4	BT	> 36 kVA		
Tarif Bleu		C5		≤ 36 kVA		

Nota : la catégorie C1 peut comprendre des clients BT.

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

Total des clients aux Tarifs Réglementés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	654.776	651.506	-0,5%
Énergie vendue (en kWh)	6.111.024.089	6.174.955.730	1,0%
Recettes (en €)	517.537.114	540.820.725	4,5%

\*nombre de clients = nombre de contrats = nombre de sites

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : **Tarif Bleu** pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, **Tarif Jaune** pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA, **Tarif Vert** pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

Tarif Bleu	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	646.954	643.562	-0,5%
Énergie vendue (en kWh)	3.854.165.462	3.882.902.776	0,7%
Recettes (en €)	345.520.563	370.055.270	7,1%

Tarif Jaune	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	5.958	6.113	2,6%
Énergie vendue (en kWh)	744.195.180	770.811.716	3,6%
Recettes (en €)	66.811.891	69.593.165	4,2%

Tarif Vert	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Nombre de clients	1.864	1.831	-1,8%
Énergie vendue (en kWh)	1.512.663.447	1.521.241.238	0,6%
Recettes (en €)	105.204.659	101.172.289	-3,8%



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE



<b>A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF</b> .....	<b>34</b>
<b>A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité</b> .....	<b>36</b>
A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF .....	36
A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013.....	41
A.2.3 Perspectives et enjeux .....	48
<b>A.3 La proximité avec les clients</b> .....	<b>52</b>
A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients.....	52
A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement .....	54
A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client .....	55
<b>A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession</b> .....	<b>56</b>
A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF .....	56
A.4.2 Les informations patrimoniales.....	63
A.4.3 Les flux financiers de la concession .....	69
<b>A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement</b> .....	<b>70</b>
A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire.....	70
A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité .....	73
<b>ANNEXES AU COMPTE RENDU DE L'ACTIVITE D'ERDF</b> .....	<b>77</b>
<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité</b> .....	<b>78</b>
1.1 Le réseau et la qualité de desserte .....	78
1.2 Le raccordement des clients .....	82
1.3 La qualité des relations et des services.....	83
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2013</b> .....	Erreur ! Signet non défini.



## A.1 Vos interlocuteurs chez ERDF

### Xavier LAFARGUE

Directeur Territorial Pas-de-Calais  
11 rue Victor Leroy – 62010 Arras Cedex

### Yves VANLERBERGHE

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

### Vos interlocuteurs

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

## Les accueils d'ERDF

### Le portail Collectivités Locales

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

### L'accueil pour le dépannage

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

### L'accueil pour les autres demandes

Un plan de numérotation est mis en place, en fonction des différents profils de nos clients pour prendre en charge leurs demandes relatives, soit à un raccordement, soit à toute autre problématique hors urgence et dépannage. Ainsi, les clients sont accueillis par des conseillers spécialisés aux Numéros Cristal ® suivants :

- Les clients « Particuliers » : **09 69 32 18 22**
- Les clients « Professionnels » : **09 69 32 18 22**
- Les clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99**
- Les clients « Professionnels de l'Immobilier et de la Construction » : **09 69 32 18 77**
- Les clients « Producteurs » : **09 69 32 18 00** ; cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité. Le client est invité à contacter directement son acheteur.
- Enfin, les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**

### L'accueil des fournisseurs d'électricité

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

## L'accueil pour le raccordement des consommateurs

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

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

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

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

## A.2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité

### A.2.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour ERDF

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2013, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

#### La continuité de la fourniture

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

Temps de coupure toutes causes confondues (en min)	Concession			
	2011	2012	2013	Variation (en %)
Critère B Concession	73	94,4	<b>92</b>	-2,2%

#### Le nombre de clients affectés par des perturbations

Nombre de clients BT	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1.946	<b>4.327</b>	122,4%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	32.377	<b>28.187</b>	-12,9%

Temps de coupure hors climatique (en min)	Concession			
	2011	2012	2013	Variation (en %)
Critère B HIX Concession	72,6	73	<b>69,1</b>	-5,3%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	1	2,2	<b>0</b>	NS
Dont incident sur le réseau de distribution publique	47,7	55,8	<b>52,1</b>	-2,0%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	23,8	15	<b>17</b>	11,2%

#### Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

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

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

**Au niveau national, l'année 2013 a été marquée par de très nombreux événements climatiques, dont quatre d'importance majeure qui ont, à eux seuls, engendré un temps de coupure de près de 40 minutes.**

Toutes causes confondues et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE, le temps de coupure moyen<sup>1</sup> est, au niveau national, de 97 minutes en 2013, contre 75 minutes en 2012.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels (ou critère B HIX<sup>2</sup>) est de 82 minutes hors incidents sur le réseau de transport.

**FDE 62 et ERDF ont convenu de mesurer les temps de coupure, au travers du critère B, en neutralisant certaines situations de manière à mieux apprécier les résultats des politiques structurelles menées depuis plusieurs années :**

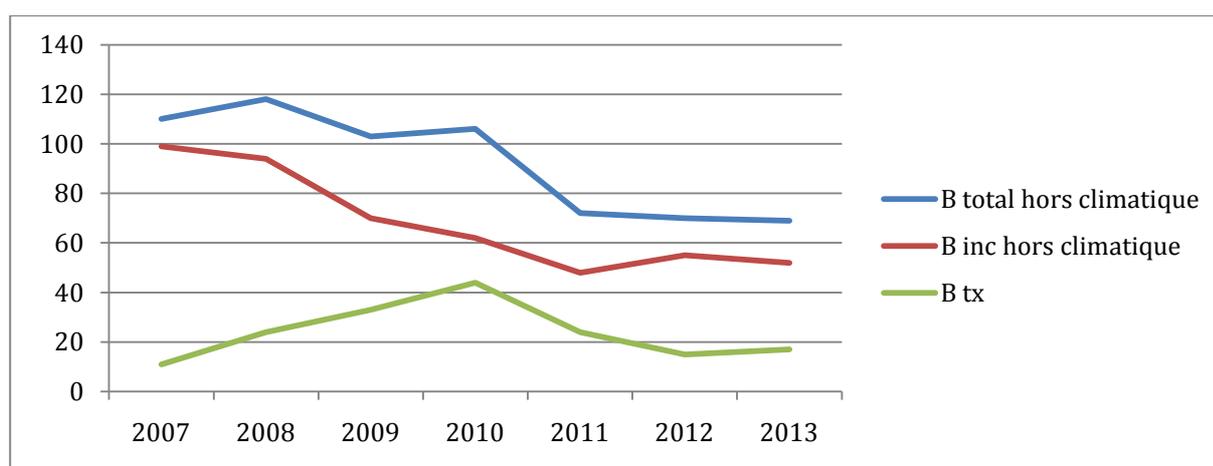
- Les périodes identifiées comme événements climatiques d'ampleur dépassant le département, et générant plus de 5 incidents HTA par jour, soit 18,1 mn en 2013
- Les situations de fort impact climatique plus localisé, type mini tornade par exemple, dont la violence peut s'apprécier au regard du nombre de défauts répertoriés sur les réseaux HTA. Pour l'examen des résultats 2013, le seuil de 10 défauts dans la même journée est retenu, soit 4,5 mn en 2013

**Soit un total qualifié climatique de 22,6 mn**

Pour mémoire B total 2013 : 91,7 mn

B hors climatique : 69,1 mn

## VARIATION DU CRITERE B HORS CLIMATIQUE POUR LE PAS DE CALAIS



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

<sup>2</sup> Conformément à la proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 13/11/2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5% pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finals alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX). Cf note 1 supra.



Sur le périmètre de la Concession, on a observé en 2013 plusieurs incidents ayant un impact significatif sur le critère B :

Date	Communes touchées	Nombre total de clients coupés	Durée de l'interruption (mn)	Cause
23/12/13	ECQUES, MAMETZ, REBECQUES, ROUETOIRE, QUIESTEDE, CLARQUES	1356	1238	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie - attache
24/12/13	LA COUTURE, RICHEBOURG, NEUVE-CHAPELLE, LORGIES, VIEILLE-CHAPELLE, LAVENTIE, BEUVRY, BETHUNE	2204	983	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie - Support béton
12/03/13	GOUY-SAINT-ANDRE, SAINT-REMY-AU-BOIS, MOURIEZ, CAPELLE-LES-HESDIN, MARCONNELLE, MARCONNE, SAINTE-AUSTREBERTHE	847	1760	Effort anormal par tempête de neige ou de givre - Armement
24/10/13	BETHUNE, FOUQUIERES-LES-BETHUNE, HESDIGNEUL-LES-BETHUNE, GOSNAY	3674	247	Cause inconnue avec circonstances atmosphériques normales - Pas de dégât : éliminé avec manoeuvres manuelles
23/02/13	LE TOUQUET-PARIS-PLAGE, CUCQ	3421	221	Usure naturelle - Plein câble papier
24/12/13	GONNEHEM, CHOCQUES, MONT-BERNANCHON, VENDIN-LES-BETHUNE, ANNEZIN, OBLINGHEM	2057	722	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie - Armement
13/09/13	CALAIS	1737	1018	Usure naturelle - poste HTA/BT: partie HTA
12/03/13	LE TRANSLOY, VILLERS-AU-FLOS, ROCQUIGNY, BARASTRE	495	1099	Effort anormal par tempête de neige ou de givre - Conducteurs nus rompus, faible section
24/12/13	FERFAY, FLORINGHEM, AMES, AUCHY-AU-BOIS, AMETTES, LIERES, LESPESES, PERNES, AUMERVAL, ESTREE-BLANCHE, ECQUEDECQUES, LIGNY-LES-AIRE, RELY, LIETTRES, ENQUIN-LES-MINES, SAINT-HILAIRE-COTTES	2701	227	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie - Conducteurs nus rompus, hors faibles sections
23/12/13	BUSNES, ROBECQ, GONNEHEM, GUARBECQUE	765	1150	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie - Conducteurs nus rompus, hors faibles sections
24/12/13	ANDRES, BREMES, BALINGHEM, ARDRES, CAMPAGNE-LES-GUINES, GUINES	1600	748	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie - Attache
25/07/13	GUARBECQUE, ISBERGUES, LILLERS, HAM-EN-ARTOIS, BUSNES	964	1850	Elagage insuffisant - Contact entre conducteurs
17/07/13	ARRAS, ACHICOURT, BEURAINS, SAINT-LAURENT-BLANGY, WANCOURT, AGNY, WAILLY, MONCHY-LE-PREUX, GUEMAPPE, TILLOY-LES-MOFFLAINES, FEUCHY	8477	186	Défaillance protection - Poste source : installation HTA
29/01/13	EPINOY, SAUCHY-LESTREE, SAUCHY-CAUCHY	2951	419	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie - Isolateur
26/07/13	MAROEUIL, DUISANS, AGNEZ-LES-DUISANS, ETRUN, MONTENESCOURT, HAUTE-AVESNES, GOUVES, WANQUETIN, MONT-SAINT-ELOI, HABARCQ	2605	1175	Usure naturelle - Conducteurs nus rompus
27/12/13	ANNEZIN	359	1105	Usure naturelle - poste HTA/BT: partie HTA
05/12/13	ARRAS, SAINTE-CATHERINE, SAINT-NICOLAS, SAINT-LAURENT-BLANGY, ATHIES, BAILLEUL-SIR-BERTHOULT	8578	313	Dépassement de capacités électriques - Jonction de Transition Rubanée HTA (synthétique/papier) - JTR
27/07/13	AUXI-LE-CHÂTEAU, VILLERS-L'HOPITAL, BEAUVOIR-WAVANS, NOEUX-LES-AUXI, FORTTEL-EN-ARTOIS, BONNIERES, BOFFLES	1673	432	Coup de foudre - Isolateur
28/10/13	HINGES, ESSARS, ANNEZIN, MONT-BERNANCHON, CALONNE-SUR-LA-LYS, GONNEHEM	1743	373	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie - Conducteurs nus rompus
13/10/13	HOUDAIN, MAISNIL-LES-RUITZ, BARLIN, RUITZ	1652	601	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie - Conducteurs nus rompus

## Le 28 octobre – Tempête “Christian” Mobilisation et Professionnalisme sur le terrain



Suite aux vents violents qui ont traversés le Pas de Calais, ce sont 10 000 foyers qui ont été privés d'alimentation électrique au plus fort de la tempête. Grâce à une pré-mobilisation depuis dimanche soir, ERDF a mobilisé les techniciens d'intervention urgence électricité sur l'ensemble des communes impactées et engagé d'importants moyens matériels pour intervenir au plus vite sur le terrain malgré des conditions de travail extrêmes dues aux vents violents. Elagages très nombreux et fils à terre. Au soir de ce 28 octobre 90% de foyers étaient rétablis.



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

En Basse Tension, un Client est dit « Mal Alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

La méthode d'évaluation de la tenue de tension mise en œuvre par ERDF est la « méthode GDO-SIG ». Dans le cadre de la concertation lancée en 2010, sous l'égide de l'État, pour l'évaluation de cette méthode par la profession, un groupe de travail associant des représentants de la FNCCR et d'ERDF a proposé fin 2013 de compléter l'approche statistique de la méthode GDO-SIG par la prise en compte de quatre facteurs pouvant influencer cette évaluation.

Sous réserve de leur reconnaissance par l'État, ces propositions seront mises en œuvre en 2015 pour l'évaluation de la qualité de l'année 2014.

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

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

Clients BT Mal Alimentés	2011	2012	Concession	Variation (en %)
			2013	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	4.868	3.460	2.967	<b>-14,2%</b>
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,68%	0,5%	0,4%	<b>-14,8%</b>

## Les résultats enregistrés sur le département sont excellents, et encore en amélioration.

L'action volontariste d'ERDF pour diminuer le nombre de clients mal alimentés s'est poursuivie en 2013 conformément aux engagements pris avec le concédant FDE 62.

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

## A.2.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement d'ERDF en 2013

En application de l'article 21 de la loi NOME (art. L.2224-31 du code général des collectivités territoriales), ERDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte-rendu de la politique d'investissement et de développement des réseaux. Pour ERDF, le CRAC est le support privilégié de ce compte-rendu.

**La volonté partagée avec FDE 62 est de continuer à travailler à l'amélioration de la qualité de fourniture, en moyenne sur le département et en veillant à resserrer les écarts pour que ce mouvement global bénéficie à toutes les communes.**

Plusieurs orientations techniques viennent contribuer de cette ambition :

- Moderniser le réseau aérien pour gagner en qualité de fourniture : priorité donnée à l'axe Hesdin Hazebrouck
- Réduire les écarts en traitant les départs qui ont subi le plus de défauts, et les communes à plus de 12H de coupure sur incident, ou à plus de 7H deux ans de suite
- Poursuivre le traitement des CPI HTA (la réalisation d'un programme ambitieux de renouvellement de câbles en zone urbaine reste conditionnée aux possibilités de coordination de chantiers)
- Augmenter l'automatisation du réseau HTA pour gagner en réactivité sur incident
- Poursuivre la résorption des CMA BT, pour conserver un très bon résultat global et limiter les écarts (veiller à ne pas avoir de communes à plus de 50% de CMA)
- Poursuivre les opérations de maintenance au moins à hauteur de l'exercice 2013

S'agissant des réseaux Basse Tension, en dehors du traitement des CMA, le traitement des câbles souterrains sera réalisé en curatif selon le nombre d'incidents constatés. De même pour les réseaux aériens à faible section, en curatif suite à incidents ou dans le cadre de synergies avec d'autres opérations.

## Les dépenses d'investissement d'ERDF sur votre concession en 2013

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'ERDF en 2013, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2013.

<b>Investissements ERDF (en k€)</b>	2012	2013
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	34.326	<b>37.373</b>
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	29.324	<b>32.202</b>
2.1 Performance du réseau	22.206	<b>25.721</b>
Dont renforcement	3.489	5.125
Dont climatique	5.612	3.174
Dont modernisation	9.722	13.607
Dont moyens d'exploitation	3.383	3.815
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	7.118	<b>6.482</b>
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	1.559	1.779
Dont sécurité et obligations réglementaires	1.931	1.146
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	3.628	3.557
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	637	999
<b>Total (en k€)</b>	64.287	<b>70.574</b>
Dont investissements postes-sources	9.093	<b>6.630</b>



## Investissements ERDF au format convenu avec FDE 62

	2010	2011	2012 réalisé	2013 réalisé
<b>Distribution Publique</b>				
<b>Investissement relatif au renouvellement des ouvrages y compris art 8</b>	<b>16510</b>	<b>18121</b>	<b>19203</b>	<b>21746</b>
<b>Renforcement des réseaux</b>	<b>3091</b>	<b>2877</b>	<b>3225</b>	<b>4580</b>
<i>dont HTA</i>	346	543	1099	3612
<i>dont BT</i>	2745	2334	2126	968
<b>Sécurité et Environnement</b>	<b>5324</b>	<b>3287</b>	<b>2808</b>	<b>2836</b>
<i>dont Article 8</i>	2000	1700	1500	1700
<i>dont sécu BT des lieux de vie</i>	27	130	7	20
<i>dont PCB</i>	2675	727	522	101
<i>dont HTA</i>	570	760	777	382
<b>Qualité de la desserte</b>	<b>8095</b>	<b>11957</b>	<b>13172</b>	<b>14330</b>
<i>dont Plan Aléas Climatique pour HTA</i>	3050	5249	5605	3174
<i>dont Plan Aléas Climatique pour BT</i>	5831	9265	10244	11295
<i>dont Plan Aléas Climatique pour BT</i>	2263	2692	2929	3035
<b>Investissement relatif au développement des réseaux y compris les participations de tiers (BRUT)</b>	<b>23528</b>	<b>28 025</b>	<b>37033</b>	<b>38133</b>
<i>dont raccordement des producteurs</i>	4402	5072	8860	10599
<i>dont HTA</i>	362	942	342	1600
<i>dont BT y compris transfo et comptages</i>	16326	19394	24273	22371
<i>dont déplacement d'ouvrages</i>	2438	2617	3558	3563
<b>Recettes</b>	<b>8732</b>	<b>10719</b>	<b>12304</b>	<b>15271</b>
<b>Investissement relatif au développement des réseaux non compris les participations de tiers (NET)</b>	<b>14 796</b>	<b>17 295</b>	<b>24 729</b>	<b>22862</b>
<b>Investissement brut sur le réseau</b>	<b>40038</b>	<b>46146</b>	<b>56236</b>	<b>59879</b>
<i>dont amélioration délibérée du réseau</i>	16510	18 121	19203	21746
<b>Alimentation de la concession</b>				
<b>Moyens exploitation et logistique</b>	<b>3096</b>	<b>3701</b>	<b>4143</b>	<b>4783</b>
Poste sources	3335	6921	3042	5843
<b>Total financement ERDF et Tiers</b>	<b>46469</b>	<b>56768</b>	<b>63422</b>	<b>70504</b>

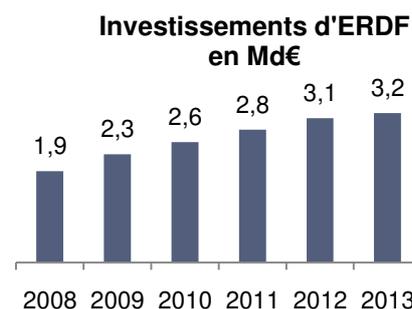
Les résultats des programmes d'investissement 2013 sont conformes aux prévisions présentées en conférence NOME, et l'on note même une anticipation fin 2013 des programmes 2014 :

En renforcement des réseaux : réalisé 4580 k€ pour 4 400 k€ présenté en conférence départementale  
 En qualité de la desserte : réalisé 14 330 k€ pour 13 450 k€ annoncés.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

Au plan national, les investissements totaux d'ERDF ont fortement progressé depuis 2008 pour atteindre près de 3,2 milliards d'euros en 2013 (cf. graphique ci-contre), dont 1,15 milliard pour les investissements de renforcement et de modernisation des réseaux. En cumulé depuis 2008, les investissements consacrés à la qualité ont augmenté de 85 %.

Environ la moitié du total de ces investissements a été mobilisée en 2013 pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau, consommateurs ou producteurs. Cette dernière activité reste soutenue : en 2013, les raccordements au réseau public de distribution exploité par ERDF ont représenté une puissance totale cumulée de production de 1,2 GW.



Par ailleurs, 15 % des investissements de 2013 ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011) et d'exigences en matière de sécurité et d'environnement.

## La mise en œuvre en 2013 du programme prévisionnel d'investissement et de développement des réseaux

**Le principe des investissements 2013 respecte les orientations exposées en conférence NOME, à la fois en volume et en respectant les chantiers majeurs**

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par ERDF sur votre concession.

### Les travaux au service de la performance du réseau

Commune	Finalité	Longueur HTA en mètre	Longueur BT en mètre
ACHIET-LE-GRAND, BIENVILLERS-AU-BOIS, BUCQUOY, HANNESCAMPS	Levée de contraintes réseau HTA	2 070	
AUCHEL, BURBURE, LILLERS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien	7 215	80
AFFRINGUES, COULOMBY, LUMBRES, SENINGHEM	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	87	225
SERVINS	Levée de contraintes réseau HTA		
COURSET, DOUDEAUVILLE	Levée de contraintes réseau HTA		
BOURLON	Remplacement pour obsolescence réseau HTA aérien		230
FLEURBAIX, SAILLY-SUR-LA-LYS	Levée de contraintes réseau HTA	2 145	71
COURCELLES-LES-LENS, NOYELLES-GODAULT	Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain		
BOULOGNE-SUR-MER	Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain	879	
SAINT-FOLQUIN, SAINTE-MARIE-KERQUE	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré		135

CALAIS	Remplacement pour obsolescence réseau BT souterrain		1 020
AIX-EN-ISSART, BRIMEUX, MARENLA, SEMPY	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	6 894	530
LENS, LOOS-EN-GOHELLE	Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain	2 430	
LENS	Remplacement pour obsolescence réseau HTA souterrain	3 405	
ACQUIN-WESTBECOURT, LUMBRES	Levée de contraintes réseau HTA	5 776	
MARQUISE	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	15	
ESTREELLES, RECQUES-SUR-COURSE	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	6 842	805
FRENCQ, LACRES, TINGRY, TUBERSENT	Climatique HTA aérien – Réseau à risque avéré	15	75

### Illustration de quelques chantiers :

#### Remplacement câble HTA rue Emile Breton à ARRAS

Dans le centre ville, bien souvent dans le cadre de la construction d'après guerre, le réseau électrique 20 000 volts a été réalisé en souterrain, avec la technologie dite "papier imprégné" qui était la seule disponible. Cette technologie plutôt fiable a été remplacée dans les années 80 pour une nouvelle génération plus facile à mettre en œuvre. ERDF a décidé de remplacer par anticipation les câbles les plus anciens.



#### ERDF investit pour améliorer la qualité des réseaux



ERDF renforce la qualité de son réseau électrique moyenne tension sur le territoire des communes de Longfossé, Le Courset, Doudeauville et Bezinghen. L'entreprise a ainsi déposé 8,1 km de réseau aérien et 8,7 km de câbles souterrains dont 500m en forage dirigé. Cette modernisation passera également par une meilleure intégration du réseau dans son environnement avec la suppression de près de 54 supports

## Clenleu, la commune se développe, le réseau électrique aussi

ERDF a réalisé une opération de renforcement du réseau sur la commune de Clenleu. Outre la sécurisation du réseau HTA (moyenne tension), la mutation d'un transformateur a été effectuée, le passant d'une puissance de 50kVA à 160kVA.



## ERDF améliore la qualité du réseau à Desvres



En coordination avec les travaux d'aménagement de la voirie, réalisés par la Ville de Desvres, ERDF a renforcé le réseau électrique de la commune. Ainsi, près de 272 mètres de câbles HTA ont été renouvelés

## Le 27 Août – Avesnes le Comte et son poste électrique au cœur du développement Eolien



ERDF investit 4,5 millions d'euros pour renforcer le poste électrique. Ce poste a une mission d'accueillir la production éolienne du secteur. Deux transformateurs d'une capacité de 80 MW ont été mis en service. ERDF profite de l'occasion pour moderniser le poste source qui passe au numérique. Ce passage permettra une grande fiabilité.

Pose des 7 câbles, la tranchée prend toute la largeur du chemin donc démontage de celui-ci, pose des réseaux, remblayage de la tranchée avec réfection totale du chemin, finition par une émulsion gravillonnée.





### ERDF sécurise le réseau électrique alimentant la Commune de Dainville



Dans le cadre de son programme de modernisation ERDF a procédé à une sécurisation de cet ouvrage. Les travaux ont consisté à remplacer un tronçon de 1280m de lignes aériennes par 1560m de réseau souterrain. Cette opération permet de fiabiliser cette partie de réseau et ainsi de sécuriser l'alimentation de la Commune de Dainville. Il est prévu également de renouveler le Poste de Transformation de Type Haut Poteau « La Renardière » existant sur la commune d'Anzin St Aubin par un Poste Type PAC préfabriqué au sol. Au total 131 500 € ont été investi dans cette opération.

### Maintenance lourde sur le commune d'Haplincourt

La mission principale d'ERDF est de mettre à disposition de tous les clients du Pas de Calais un réseau électrique en parfait état de fonctionnement. Ceci passe par la modernisation et la remise à niveau périodique de certaines lignes 20 000volts. Le chantier qui démarre par la commune d'Haplincourt consiste à rénover et moderniser 17 km de lignes aériennes 20 000volts sur les 33 km de ce secteur de 9 communes, avec de nombreuses interventions sur les matériels .Le remplacement de conducteurs, de chaînes d'isolateurs, de parafoudres et la modernisation de 20 postes de distribution. Le chantier d'Haplincourt représente à lui seul un investissement de 123 000 euros.



### ERDF programme 4 chantiers d'enfouissement

Une soixantaine d'élus de l'Audomarois et du Béthunois ont rencontré les responsables d'ERDF à Aire sur la Lys, dans le cadre des chantiers d'enfouissement prévus prochainement à Aire, Longuenesse, Tilques et Fauquembergues.

Ainsi 24 millions d'euros seront investis pour moderniser les réseaux.

L'objectif est de réduire les temps de coupure. On constate des améliorations sensibles. Dans le Pas-de-Calais la situation est bonne précise Michel Sergent Président de la FDE62.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

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

Au niveau national, ERDF a consacré, en 2013, 274 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 100 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Sur votre concession :

Élagage réalisé sur les réseaux HTA	2011	2012	2013
Longueur de réseau traité (en km)	1944	2415	* Changement indicateur
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	910	710	914
*212 km de longueur végétalisée			

Élagage réalisé sur les réseaux BT	2011	2012	2013
Longueur de réseau traité (en km)	144	710	*Changement indicateur
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	165	350	415
*93 km de longueur végétalisée			

	2009	2010	2011	2012	2013
Maintenance BT	741	724	510	630	691
Maintenance HTA	601	623	584	600	584
Elagage BT	254	225	165	350	415
Elagage HTA	616	798	910	710	914
Postes HTA/BT (voir aussi capex)	858	860	433	460	451
Branchement	146	221	245	110	78
Visite de ligne HTA/BT	132	257	206	300	239
<b>TOTAL</b>	<b>3348</b>	<b>3708</b>	<b>3053</b>	<b>3160</b>	<b>3110</b>

## Visite et Vol à grande vitesse au dessus des lignes HTA

Survol en hélicoptère du transformateur de Mont Croisette près de Loos en Gohelle qui fait partie des points névralgiques du réseau des lignes moyenne tension du secteur, au départ de l'aérodrome de Lens-Bénifontaine. La mission de la journée était le repérage des anomalies sur le réseau avant de déclencher d'éventuelles opérations de maintenance au sol.





### Renforcement et sécurisation du réseau à Verton

Les équipes TST-HTA de Bruay la Buisnière sont intervenues sur la commune de Verton. Les agents ont réalisé des actes d'entretien de matériel et de normalisation sur le réseau HTA Moyenne Tension. Cette opération s'est déroulée sous tension. La nécessité d'une telle intervention a été détectée suite à une visite des lignes par hélicoptère.



### ERDF modernise le réseau sur la commune de Quesques

Afin de renforcer la qualité du réseau électrique moyenne tension sur le territoire de la commune de QUESQUES, ERDF modernise les réseaux électriques. Ce chantier consiste au remplacement d'équipements, des chaînes d'isolateurs suspendus sur 4kms de lignes HTA ainsi que la réalisation d'une zone d'élagage. 15 agents ERDF et 4 jeunes embauchés ont été mobilisés pendant 3 jours.



### ERDF améliore la qualité des réseaux sur la commune de Thélus



Afin de renforcer la qualité du réseau électrique moyenne tension sur le territoire de la commune de Thélus, ERDF modernise les réseaux électriques. Ces travaux seront effectués sur 3 km de lignes HTA. Ce chantier très important consiste au remplacement d'équipements, à la normalisation, la mutation de transformateurs et à la réalisation d'une zone d'élagage. Les moyens mis en œuvre sont des élévateurs, 1 nacelle 4x4, des échelles emboitables, des grimpettes et des poutres HTA. Ce chantier a été réalisé sur 2 jours. 20 agents ERDF ont été mobilisés et 4 groupes électrogènes mis en œuvre.

## Chantiers de Maintenance et Rénovation (exemples)

Source	Départ HTA	Longueur en mètres
ACHIET	BUCQUoy	7 047
ACHIET	PUISIEUX	29 166
ARRAS	THELUS	2 898
AVESNES	SOMBRIN	4 999
BARLIN	SERVINS	16 590
CALAIS	PT3PLANC	4 828
DESVRES	CHOQUEL	1 019
DESVRES	FAUQEMBERGUE	2 216
ESSARS	RICHEBOURG	32 104
GRAVELIN	MARIE.KE	3 171
HOLQUE	LA PANNE	11 143
LUMBRES	FRUGE R1	3 936
LUMBRES	ST OMER	1 321
MARQUION	BULLECOURT	25 415
MARQUISE	HERMELIN	13 912
MARQUISE	WIERE.EF	2 046
PERNES	VALHUON	4 670
SAMER	ENQUIN.B	4 394
<b>Total</b>		<b>170 875</b>

### A.2.3 Perspectives et enjeux

ERDF poursuit en 2014 ses efforts d'investissement à un niveau élevé pour la fiabilisation des réseaux et leur sécurisation face aux aléas climatiques. Ces actions concernent en priorité les lignes aériennes HTA par la dépose des portions de réseau à risque. Des programmes d'investissements en zone urbaine sont centrés sur le renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies, le renouvellement des composants des postes-sources et l'amélioration de la sûreté de ces ouvrages en cas d'incident.

La stratégie d'investissement sur les réseaux en Moyenne Tension est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. La coordination de ces investissements avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.



## Les priorités d'investissement

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

La stratégie d'investissement sur les réseaux en Moyenne Tension est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité.

Les priorités et orientations suivantes ont été présentées en conférence départementale :

La préparation de l'année 2014 s'est inscrit dans le prolongement du travail réalisé ces dernières années entre FDE 62 et ERDF.

**La volonté partagée avec FDE 62 est de continuer à travailler à l'amélioration de la qualité de fourniture, en moyenne sur le département et en veillant à resserrer les écarts pour que ce mouvement global bénéficie à toutes les communes.** Plusieurs orientations techniques viennent à contribution de cette ambition:

- Moderniser le réseau aérien pour gagner en qualité de fourniture: priorité donnée à l'axe Hesdin Hazebrouck voir carte ci après
- réduire les écarts en traitant les départs les plus accidentogènes, et les communes à plus de 12H de coupure sur incident, ou à plus de 7H deux ans de suite
- prendre en compte les 4 chantiers en report 2013 sur 2014
- Poursuivre le traitement des CPI HTA (la réalisation d'un programme ambitieux de renouvellement de câbles en zone urbaine reste conditionné aux possibilités de coordination de chantiers); en 2014 en vue de la préparation du programme 2015, nous chercherons à identifier les CPI concernés par l'alimentation électrique de secteurs économiques sensibles
- augmenter l'automatisation du réseau HTA pour gagner en réactivité sur incident
- poursuivre la résorption des CMA BT, pour conserver un très bon résultat global et limiter les écarts (veiller à ne pas avoir de communes à plus de 50% de CMA)
- poursuivre les opérations de maintenance au moins à hauteur de l'exercice 2013

## Liste des PRINCIPAUX chantiers prévus en 2014 sur les réseaux aériens

Source	Départ	commune
ST-OMER	HOULLE	TILQUES
DESVRES	HUCQUELIER	PREURES
AVESNES	BARLY	GOUY-EN-ARTOIS
MOTTELETTE	PRUNUS	BALINGHEM
ST-OMER	DESVRO	ARQUES
GUARBECQUE	GUARBE	LILLERS
LUMBRES	WISMES	WISMES
PERNES	CLAREN	DIVION
LUMBRES	FRUGES	AUDINCTHUN
LUMBRES	LUMBRES	LICQUES
MOTTELETTE (LA)	PRUNUS	BALINGHEM
SORRUS	RANBER	SORRUS

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

GRAVELINES	USINES	SANT-FOLQUIN
MARQUISE	WIERREETVAL	COLEMBERG
SORRUS	MERLIM	MERLIMONT
LUMBRES	COULOM	SENIGHEM
SAMER	RIMBOV	BEUSSENT
SORRUS	RUETIG	LEPINE
MARQUISE	STINGL	LEUBRINGHEN
SAMER	ENQUIN	LACRES
HESDIN	MARESQ	MARCONNELLE
HOLQUE	LAPANN	MUNCQ-NIEURLET

## Liste des PRINCIPAUX chantiers prévus en 2014 sur les réseaux souterrains

Source	Départ	Longueur
CALAIS	Renouv HTAS Dép Tamaris de Attaques	2223
MARCK	15 RENOUV HTAS DEP ZI BEA DE GARENNES	3500
Saint Martin Boulogne	Renouv Départ BAUDET DAUNOU marcourt de Ostrove	3300
Le Touquet	15 RENV HTAS Départ LFRENES de TRINGUE	2414
VENDIN-LE-VIEIL	13 RENV HTAS PP et REST Départ GAMBIE et WILLIA PS VENDI	5698
BOULOGNE-SUR-MER	15 REN HTAS PI DEP F BOUL MARCOU STADE PS OSTRO	3000
BERCK	15 REN HTAS têtes Dép PORTEX et ZI de CAUDIERE	1454
BETHUNE	14 RENV HTAS PP PC Dep PONTLE PS ESSAR	2090
BERCK	15 REN HTAS CPI Dép PLEGLI C1111 PS CAUD	1114
BERCK	15 RENV HTAS PM DEP PORTEX PS CAUDIERE	2852
BERCK	15 RENV HTAS Départ ZI VILLE de CAUDIERE	1513
CARVIN	13 OV RENV HTAS PM Dep IBIZA et Dep MAYER PS CARVIN	800
ARQUES	14 OV Rue Gambetta,Anjou,Puype Dep FE ARQ et LOBEL PS SAINT OMER	1138
CALAIS	15 OV RENV HTAS PC PM Dep PT.JOU PS CALAIS	706



## A.3 La proximité avec les clients

### A.3.1 La mise en place d'un dispositif multi-canal pour l'accueil et le traitement des demandes clients

En 2013, ERDF a poursuivi la mise en œuvre de son ambition : améliorer durablement la satisfaction de ses clients par un accès simple et lisible au distributeur et une organisation qui permet de répondre efficacement et rapidement à leurs demandes.

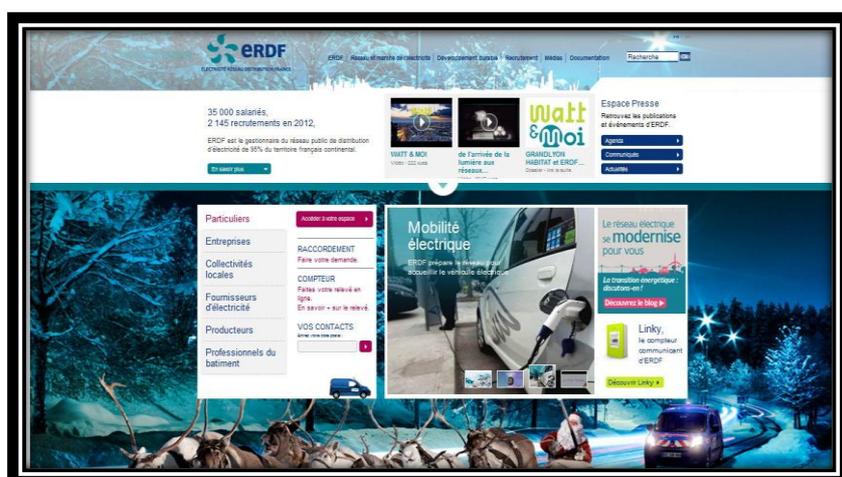
#### ERDF continue d'améliorer ses différents canaux de communication et les complète tout en veillant à leur bonne articulation

ERDF a fait évoluer sa téléphonie ; elle met désormais à la disposition des clients, des numéros de téléphone pour chacun de leurs profils, afin d'améliorer la prise en charge de leurs demandes (cf. partie A.1 « Vos interlocuteurs »).

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

Accessibilité de l'accueil d'ERDF (en %)	Région ERDF	
	2012	2013
Accueil Acheminement	95,3%	<b>91,8%</b>
Accueil Raccordement Électricité (ARE)	92,6%	<b>90,1%</b>
Accueil Dépannage	83,6%	<b>85,5%</b>

Dans le domaine du digital, l'Espace Collectivités Locales, première réalisation dans ce domaine pour ERDF, concrétise la volonté de transparence d'ERDF vis-à-vis des collectivités locales. Il contribue à fluidifier les échanges d'ERDF avec les acteurs des territoires et soutient le travail de proximité réalisé par les directeurs territoriaux et les interlocuteurs privilégiés qui restent au cœur de la relation avec les élus et leurs équipes.



ERDF ouvre cet espace en ligne pour les Collectivités Locales afin de créer entre leur territoire et ERDF une zone d'échanges personnalisée.

L'espace Collectivités Locales est un espace professionnel et sécurisé qui contient des informations relatives à l'activité d'ERDF sur notre territoire. Son accès est strictement réservé aux élus et personnels des collectivités locales.

## L'entreprise adapte son organisation afin de faciliter ses interactions avec les clients

ERDF a structuré des services clients au sein de chacune de ses directions régionales, qui sont notamment en charge du suivi de « bout en bout » des demandes des clients.

Elle a poursuivi la mise en place pour les entreprises et les collectivités de chargés de relation client, interlocuteurs privilégiés pour leurs opérations.

Enfin, l'entreprise a déployé la démarche « ERDF à votre écoute », contribuant à la mobilisation de l'ensemble des salariés en contact direct avec les clients pour instruire leurs réclamations et répondre à leurs questionnements.

## La satisfaction des clients : une préoccupation constante de nos équipes

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

Sur le segment des clients « Particuliers » et des clients « Professionnels » raccordés en Basse Tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les résultats pour l'année 2013 consolidés au niveau national font ressortir une progression du taux de satisfaction globale qui traduit une meilleure appréciation par les clients des actions de relève et de raccordement.

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après :

Indicateurs de satisfaction (en %)	National	concession
Clients « Particuliers »	91,3%	95,1%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,6%	95,2%

En ce qui concerne plus particulièrement le raccordement des clients particuliers et professionnels (clients BT ≤ à 36 kVA), les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordement (en %)	National	concession
Clients « Particuliers »	87,2%	92,4%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,9%	87,3%

L'amélioration significative des résultats consolidés au niveau national témoigne de la reconnaissance de l'action d'ERDF dans l'accompagnement des clients tout au long de la démarche de raccordement.

## Le délai de réponse aux réclamations

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

En 2013, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la région a été le suivant :

Réponse aux réclamations (en %)	Région ERDF	
	2012	2013
Taux de réponses sous 30 jours	98,2%	97,1%

### A.3.2 Faciliter les démarches de raccordement

En 2013, ERDF a déployé « **ERDF - Connect, votre espace raccordement** », un espace internet accessible depuis le site [erdfdistribution.fr](http://erdfdistribution.fr). Il est mis à disposition des clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service a concerné dans un premier temps les demandes de raccordement des installations d'une puissance inférieure à 36 kVA.

En 2015, ce service sera généralisé aux clients du marché d'affaires.

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

1. le paiement intégral des travaux de raccordement
2. l'obtention d'une Attestation de Conformité CONSUEL
3. la souscription d'un contrat avec un fournisseur.

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Concernant les branchements simples	40	35	-13,5%

En 2013, au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux est égal à 40 jours. Il est resté stable par rapport au niveau constaté en 2012 (40,9 jours).

## Envoi des devis de raccordement

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

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

Au niveau national, les délais moyens réalisés par ERDF en 2013 sont respectivement de 8,4 jours et de 27 jours.

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	96,0%	<b>93,9%</b>	-2,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	3	<b>4</b>	27,8%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	95,5%	<b>96,0%</b>	0,5%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	19	<b>19</b>	0,7%

## A.3.3 Perspectives et enjeux de la relation client

Dans le cadre des procédures de raccordement précisées par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) dans sa délibération du 25 avril 2013, ERDF a mis en œuvre depuis octobre 2013 un dispositif permettant d'anticiper les demandes de raccordement de maisons individuelles neuves, dispositif basé sur le traitement des permis de construire autorisés.

Dès le dépôt du permis de construire, ERDF informe le client sur les procédures de raccordement afin de lui permettre de déposer sa demande de raccordement suffisamment en amont de la date de mise en service souhaitée.

Les aléas pouvant impacter la réalisation des travaux sont pris en compte dans cette démarche de façon à sécuriser la date de mise en service demandée par le client.

## A.4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

### A.4.1 Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'ERDF

#### Les éléments financiers de la concession (cf. note 1)

Conformément à l'article 32C du cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire présente, pour ce qui concerne le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité, les « principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention des données comptables et financières significatives ».

Produits détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Recettes d'acheminement	2	262.742	269.314
Dont clients HTA		53.179	51.792
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		185.780	199.637
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		30.042	31.203
Dont autres		-6.259	-13.317
Recettes de raccordements et prestations		15.285	18.563
Dont raccordements	3	11.381	14.584
Dont prestations	4	3.904	3.979
Autres recettes	5	6.792	7.537
<b>Chiffre d'affaires</b>		284.819	295.413
Autres produits		42.895	45.170
Production stockée et immobilisée	6	32.225	33.065
Reprises sur amortissements et provisions	7	8.806	10.524
Autres produits divers	8	1.864	1.581
<b>Total des produits</b>		327.715	340.583

Charges détaillées (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		161.380	160.596
Accès réseau amont	9	71.921	72.339
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10	33.215	30.628
Redevances de concession	11	3.364	4.332
Autres consommations externes	12	52.880	53.296
Impôts, taxes et versements assimilés		15.044	15.645
Contribution au CAS FACE	13	7.930	7.838
Autres impôts et taxes	14	7.114	7.807
Charges de personnel	15	46.151	48.371
Dotations d'exploitation		58.049	64.931
Dotation aux amortissements DP	16	35.002	36.096
Dotation aux provisions DP	17	6.359	5.376
Autres dotations d'exploitation	18	16.688	23.459
Autres charges	19	5.370	5.685
Charges centrales	20	8.503	8.842
<b>Total des charges</b>		294.496	304.070

Contribution à l'équilibre (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
<b>Montant</b>	21	4.099	6.723

Total des produits – total des charges (en k€)	Cf. Note	Concession	
		2012	2013
<b>Montant</b> (y compris contribution à l'équilibre)	22	29.121	29.791

## Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

La plupart des charges et certains produits sont enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession.

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'ERDF est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ou du département ; c'est notamment le cas des agences de maintenance et d'exploitation des postes-sources ou des agences de conduite du réseau qui interviennent sur plusieurs départements.

Cette organisation vise également à une optimisation des moyens techniques et financiers à la disposition d'ERDF, eu égard notamment aux objectifs de productivité qui lui sont fixés par le régulateur.

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

### On distingue trois niveaux de données :

- les données comptables enregistrées nationalement : elles sont réparties entre les Directions Interrégionales opérationnelles d'ERDF (DIR) au prorata de leurs activités respectives, avant d'être réparties entre les concessions de chaque DIR ;
- les données comptables enregistrées au niveau des DIR : elles sont réparties par clés vers les concessions en cas d'absence d'information native disponible au niveau concession ;
- les données disponibles directement à la maille de la concession ou de la commune.

## Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

Les recettes d'acheminement dépendent du niveau du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) et du volume d'énergie acheminée. Le tarif d'acheminement est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) de façon à couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire (principe de péréquation).

### Les recettes d'acheminement comprennent :

- l'acheminement livré et facturé aux clients aux tarifs réglementés et aux clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi que des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive ;  
Les recettes d'acheminement indiquées sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation d'ERDF. La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT  $\leq$  36 kVA ; clients BT  $>$  36 kVA ; clients HTA ;
- la variation de l'acheminement livré mais non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative). Il s'agit principalement de l'acheminement en compteur qui figure dans la rubrique « dont autres » du tableau détaillé des produits.

## Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation sont désormais prises en compte pour la restitution par concession des recettes de raccordement. Le dispositif mis en oeuvre cette année se substitue au mode de répartition des recettes de raccordement selon la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR à laquelle elle est rattachée.



#### **Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS**

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'ERDF.

Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession, comme les recettes d'acheminement.

#### **Note 5 - AUTRES RECETTES**

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité ERDF-GrDF, modifications d'ouvrages, études diverses.

Le principe de répartition retenu est la proportion du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

#### **Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE**

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges (matériel, main d'œuvre...) concourant à la création des immobilisations au cours d'un exercice donné.

La production stockée et immobilisée est affectée à la concession pour l'essentiel à partir de la localisation des investissements.

#### **Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS**

Ce poste est constitué principalement des reprises de provisions sur les charges de personnel (avantages au personnel, abondement : les charges correspondantes sont enregistrées dans la rubrique « charges de personnel »), des reprises de provisions sur risques et litiges et, le cas échéant, sur les provisions pour renouvellement.

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

#### **Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS**

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment indemnités d'assurance) et des subventions reçues.

Cette valeur est affectée à chaque concession au prorata du nombre de clients.

#### **Note 9 - ACCÈS RESEAU AMONT**

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité). Les droits acquittés par ERDF pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (poste-source). La facturation est effectuée par poste-source en fonction du tarif d'acheminement en vigueur. Un poste-source est localisable au niveau d'une DIR mais peut alimenter plusieurs concessions.

Le critère de répartition de ce poste de charges est la consommation des clients sur le territoire de la concession.

## Note 10 - ACHATS D'ÉNERGIE POUR COUVRIR LES PERTES SUR LE RÉSEAU

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage). ERDF est tenue règlementairement d'acheter cette énergie.

Le critère de répartition de ce poste est la consommation des clients sur le territoire de la concession.

## Note 11 - REDEVANCES DE CONCESSION

Dans cette rubrique figurent les montants des parts R1 et R2 de la redevance annuelle de concession, effectivement versés au cours de l'année. Cette information est directement enregistrée à la maille de la concession (information dite « native »).

## Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Les autres consommations externes regroupent les coûts d'exploitation liés aux achats de matériel et de prestations externes (dont des coûts liés aux investissements), aux redevances d'occupation du domaine public, aux variations de stock, ainsi que diverses charges de tertiaire (immobilier, systèmes d'information, recherche et développement) et de logistique. Ces valeurs peuvent contenir une part de coûts nationaux.

Elles sont réparties selon le nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

## Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACE

Le CAS FACE (Compte d'Affectation Spéciale « Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale ») est le compte d'affectation spéciale dédié à la gestion des aides pour l'électrification rurale.

Pour information, ERDF contribue à hauteur de 94% des besoins de financement du CAS FACE.

Ainsi, la valeur indiquée dans le tableau est la quote-part de la contribution ERDF au CAS FACE ventilée selon la formule suivante : (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en N-1) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en N-1).



#### **Note 14 - AUTRES IMPOTS ET TAXES**

Il s'agit principalement des impôts directs locaux (CFE, CVAE, Taxes foncières). Ne figurent pas dans ce poste, ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

Ce montant est réparti au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR.

#### **Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL**

Il s'agit des charges de personnel des agents ERDF de la DIR réparties par concession. Le montant affecté à la concession tient compte des caractéristiques de la concession, en termes de linéaire de réseau, de nombre de clients et d'investissements (clé composite).

#### **Note 16 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP**

Les dotations aux amortissements DP (distribution publique d'électricité) couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant.

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs).

#### **Note 17 - DOTATION AUX PROVISIONS DP**

La provision pour renouvellement est enregistrée sur les seuls ouvrages renouvelables avant la fin de la concession et pour lesquels ERDF assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement. Elle est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à l'identique.

Les dotations aux provisions DP sont générées directement par le système d'information au niveau concession (à l'exception des transformateurs pour lesquels les dotations sont réparties en fonction du nombre de clients).

#### **Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION**

Ce poste de charges correspond aux dotations d'exploitation relatives à l'amortissement des biens hors distribution publique et aux dotations aux provisions pour avantages au personnel (pensions...), aux provisions pour risques et litiges et pour dépréciation des comptes clients. Ces montants sont répartis par concession en proportion du nombre de clients.

#### **Note 19 - AUTRES CHARGES**

Il s'agit notamment de la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut ainsi que des charges sur créances clients devenues irrécouvrables.

Les « autres charges » sont réparties par concession en proportion du nombre de clients.

#### **Note 20 - CHARGES CENTRALES**

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'ERDF. Ce poste agrège des charges de différentes natures (notamment : consommations externes et charges de personnel) qui suivent les principes de répartition énoncés ci-dessus.

## Note 21 - CONTRIBUTION A L'EQUILIBRE

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est arrêté par voie réglementaire sur proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Défini pour couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité, il est identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation).

Au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un agrégat intégrant une contribution à l'équilibre. Cet agrégat correspond à une quote-part du résultat d'exploitation avant impôt sur les sociétés 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 cet agrégat et l'écart entre les charges et produits constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.

Au niveau global, la différence ressortant entre le total des produits et le total des charges de l'ensemble des concessions est toujours égale au résultat d'exploitation d'ERDF en normes françaises. Ce résultat est public et est audité chaque année par les commissaires aux comptes.

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

## Note 22 - DIFFÉRENCE ENTRE LE TOTAL DES PRODUITS ET LE TOTAL DES CHARGES

L'autorité concédante dispose dans le CRAC des éléments financiers d'exploitation reflétant le plus fidèlement l'activité d'exploitation et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur sa concession. Pour les raisons mentionnées en note 1, ces éléments financiers ne rendent pas compte d'un équilibre économique qui serait exclusivement local.

Il s'ensuit que la différence entre le total des produits et le total des charges, que ceux-ci soient enregistrés nativement sur la concession ou qu'ils lui soient affectés, ne constitue pas en tant que tel le résultat d'exploitation d'ERDF au périmètre de la concession. En particulier, le tarif d'acheminement de l'électricité étant unique sur l'ensemble du territoire du fait de la péréquation tarifaire, les recettes d'ERDF sur la concession ne sont pas définies en fonction des coûts exposés localement mais dépendent de l'application de la grille tarifaire nationale à une structure de consommation locale.

## Tableau de synthèse des modalités de répartition retenues pour les produits et les charges d'exploitation

Produits à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (k€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	Affectation directe à la concession	N/A	
Raccordements	Au prorata du nombre de clients	85.581.081	17,0%
Prestations	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres recettes	Au prorata du nombre de clients	48.037.662	15,7%
Autres produits			
Production stockée et immobilisée	Affectation directe à la concession	N/A	
Reprise sur amortissements et provisions	Au prorata du nombre de clients	67.093.363	15,7%
Autres produits divers	Au prorata du nombre de clients	10.077.191	15,7%

Charges à répartir	Mode de répartition principal pour la concession	Montant à répartir (k€) (*)	Valeur de la clé appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers			
Accès réseau amont	Au prorata du nombre de kWh facturés	493.306.230	14,7%
Achats d'énergie	Au prorata du nombre de kWh facturés	208.695.934	14,7%
Redevances de concession	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres consommations externes	Au prorata du nombre de clients	355.009.365	15,7%
Impôts Taxes et versements assimilés			
Contribution au CAS FACE	Au prorata des kWh acheminés en BT	47.158.234	16,6%
Autres impôts et taxes	Au prorata du nombre de clients	54.009.155	15,7%
Charges de personnel	Clé composite Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients	342.381.970	15,1%
Dotations d'exploitation			
Dotation aux amortissements DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Dotation aux provisions DP	Affectation directe à la concession	N/A	
Autres dotations d'exploitation	Au prorata du nombre de clients	151.058.131	15,7%
Autres charges	Au prorata du nombre de clients	37.774.452	15,7%

N/A = Non Applicable

(\*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (généralement, la DIR)

## A.4.2 Les informations patrimoniales

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

### La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2013

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	<b>428.928</b>	181.602	<b>247.326</b>	637.062	87.955
Dont aérien	<b>66.453</b>	42.380	<b>24.072</b>	133.166	39.888
Dont souterrain	<b>362.475</b>	139.221	<b>223.254</b>	503.896	48.067
Canalisations BT	<b>374.746</b>	148.527	<b>226.219</b>	543.408	56.068
Dont aérien	<b>125.846</b>	66.484	<b>59.362</b>	216.491	33.395
Dont souterrain	<b>248.900</b>	82.043	<b>166.857</b>	326.917	22.674
Postes HTA/BT	<b>128.582</b>	73.142	<b>55.440</b>	188.354	31.017
Autres biens localisés	<b>16.860</b>	7.146	<b>9.714</b>	18.813	309
Branchements/ Colonnes montantes	<b>271.207</b>	94.905	<b>176.302</b>	364.807	28.817
Comptage	<b>72.322</b>	45.417	<b>26.906</b>	72.322	0
Transformateurs HTA/BT	<b>45.889</b>	22.146	<b>23.742</b>	65.206	10.633
Autres biens non localisés	<b>8.025</b>	4.220	<b>3.805</b>	8.854	377
<b>Total</b>	<b>1.346.559</b>	577.104	<b>769.454</b>	<b>1.898.826</b>	<b>215.177</b>

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

La **valeur nette comptable** correspond à la valeur brute diminuée des amortissements industriels pratiqués selon le mode linéaire sur la durée d'utilité des ouvrages.

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2013, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.



### Mode et durées d'amortissement :

Les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire. Pour les principaux ouvrages, les durées d'utilité estimées sont les suivantes :

Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans (*)
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans (**)
Installations de comptage	20 à 30 ans
Branchements	40 ans

Selon une périodicité régulière, ERDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie a été lancé en 2011.

Les études ont porté en 2011 sur les canalisations Basse Tension aériennes et en 2012 sur les transformateurs HTA-BT. Elles ont conduit à ré-estimer, en 2011, la durée de vie des canalisations Basse Tension aériennes torsadées de 40 ans à 50 ans (\*) et en 2012, celle des transformateurs HTA-BT de 30 ans à 40 ans (\*\*).

Ces modifications s'analysent comme des changements d'estimation pris en compte de manière prospective. Les impacts financiers liés à ces changements d'estimation ont été fournis dans les CRAC au titre des exercices 2011 et 2012.

Les travaux se sont poursuivis en 2013, en particulier sur les canalisations souterraines en Basse Tension et Moyenne Tension, et sont en cours à la date de publication du présent compte-rendu d'activité.

Compte tenu de l'avancement des différents travaux, il n'est pas anticipé de raccourcissement de la durée de vie des actifs immobilisés en général, étant observé toutefois que le plan d'amortissement des installations de comptage sera modifié si nécessaire pour tenir compte des décisions à venir dans le cadre du projet Linky.

## La variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2013 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2013 pro-forma	Apports ERDF nets	Mises en service Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2013
Canalisations HTA	405.658	21.495	3.558	1.783	428.928
Dont aérien	66.256	778	75	656	66.453
Dont souterrain	339.402	20.717	3.483	1.126	362.475
Canalisations BT	361.561	11.165	2.877	856	374.746
Dont aérien	124.157	2.079	110	500	125.846
Dont souterrain	237.404	9.086	2.767	356	248.900
Postes HTA/BT	125.428	3.295	237	378	128.582
Autres biens localisés	15.559	1.536	6	241	16.860
Branchements/ Colonnes montantes	257.417	12.319	2.762	1.292	271.207
Comptage	71.946	2.195	0	1.819	72.322
Transformateurs HTA/BT	45.164	916	64	256	45.889
Autres biens non localisés	7.266	759	1	0	8.025
<b>Total</b>	<b>1.290.001</b>	<b>53.679</b>	<b>9.504</b>	<b>6.625</b>	<b>1.346.559</b>

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2013.

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

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

**Précisions** : certains ouvrages ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, en raison principalement de la volumétrie des ouvrages concernés (34 millions de compteurs, 20 millions de branchements) et de la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se poursuivent, s'agissant en particulier des transformateurs HTA/BT.



A

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

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

## Synthèse des actifs et passifs de concession

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

<b>Droits sur les ouvrages existants</b> (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	741.757	769.454	3,7%
Valeur nette comptable des financements ERDF (comptes 22955x)	427.294	450.888	5,5%

Les **droits sur les ouvrages existants** comprennent :

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

<b>Droits sur les ouvrages futurs</b> (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	193.093	204.464	5,9%

Les **droits sur les ouvrages à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement du concédant sur des biens pour lesquels ERDF est maître d'ouvrage du renouvellement.

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

<b>Montant des droits du concédant</b> (en k€)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	507.556	523.030	3,0%

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



Provision pour renouvellement (en k€)	Concession	
	2012	2013
Provision	219.311	215.177

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

## A.4.3 Les flux financiers de la concession

### La redevance de concession

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

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

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

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

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

#### Les montants de la redevance de concession au titre de l'exercice 2013 :

Montants des parts R1 et R2 (en €)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Part R1	722.706	<b>733.507</b>	1,5%
Part R2	2.641.077	<b>3.598.813</b>	36,3%

#### A vérifier par DT

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

### La participation au titre de l'article 8

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

Montant de la participation (en €)	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Article 8 « travaux environnement »	1.518.033	<b>1 700 000</b>	+ 12%

## A.5 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement

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

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

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

### A.5.1 La présence d'ERDF sur le territoire

#### L'accompagnement des projets de territoire

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

#### ERDF épaula la Ville de Grenay dans son projet « un chantier pas comme les autres »



AVANT

Dans le cadre de sa mission de service public et de son engagement significatif dans le domaine de l'insertion, ERDF a reconduit, son partenariat avec la ville de Grenay. L'objectif étant la restauration des postes de transformation des cités du Bassin Minier, récemment classé au Patrimoine Mondial par l'UNESCO. Un partenariat qui s'inscrit également dans le cadre du projet « un chantier pas comme les autres ».



APRES

#### ERDF et FDE62 réalisent l'aménagement paysager à Capelle les Boulogne

Une première dans le département, une convention de partenariat permet de réaliser des plantations pour mettre en valeur le Chemin des Poètes, et prolonger la trame verte de la commune. FDE62 et ERDF veillent à ce que la qualité du courant desservi sur tout le département soit la meilleure possible, et aussi que les activités de maintenance ou développement de ce réseau prennent en compte la qualité de l'environnement. Sur ce chantier de la Capelle, c'est un projet paysager original qui va être réalisé, en prolongement de la trame verte mise en place par la commune.

Les travaux de plantation sont confiés à une entreprise d'insertion « **Rivage Propres**



## La contribution à l'économie locale

### ERDF prépare le développement du véhicule électrique



Lors de la "Nuit Européennes" ERDF en partenariat avec la ville de Lens et le Musée du Louvre-Lens, a présenté les enjeux de la mobilité électrique. A cette occasion, en coopération avec le Conseil Régional, Renault et DBT ERDF a exposé les moyens mis en place pour accompagner les collectivités locales dans la transition énergétique et favoriser l'usage du véhicule électrique. Huit véhicules (dont ceux d'ERDF et la Poste) ont été mis à la disposition des citoyens afin d'effectuer des navettes entre le parvis de l'hôtel de ville et le Musée du Louvre-Lens.

## Autres actions de partenariat et de sponsoring

### Histoires & Rêves d'Artois à Saint Laurent Blangy



Cette année encore ERDF a participé au monde merveilleux **d'Histoires & Rêves d'Artois**. L'histoire est un immense désordre qui se tient aux rameaux de nos rêves et de notre imagination. On ne peut habiter l'Artois sans rechercher ses racines sans porter en soi toute l'histoire de cette région. Une terre qui porte nos racines, notre histoire, notre mémoire Et plus les racines sont profondes, plus les branches sont porteuses d'avenir.



## « Souvenir d'un Grand Duc » Son et Lumière Pyroscénique Historique à Villers Chatel

L'association du Grand Duc a organisé la 5<sup>e</sup> édition du spectacle son et lumière "Souvenirs d'un Grand Duc" les 13 et 14 septembre 2013 au Château de Villers Châtel. Les organisateurs ont souhaité offrir une soirée inoubliable à des personnes n'ayant pas facilement accès à la culture. ERDF, le Secours Populaire Français (SPF) et l'Association du Grand Duc ont renouvelé leur partenariat : 200 bénéficiaires du SPF ont pu ainsi assister au spectacle, moyennant une participation symbolique.



## Le Festival du Film d'Arras



ERDF, partenaire de « Arras Film Festival » aux côtés de la CUA et du Conseil Général a accueilli les élus et les institutionnels du territoire à l'occasion de la projection en avant première du film « Zulu » de Jérôme Salle

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

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

### Prudence sous les lignes – Une campagne d'affichage à destination des Collectivités Locales

Dans le cadre de nos réunions d'Elus, cette année encore ERDF a sensibilisé les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques du distributeur.



## Travaux HTA à Boulogne sur Mer

Dans le cadre du Projet Immobilier, déroulage de câble HTA pour de l'alimentation du quartier République à Boulogne sur Mer.



Suivi d'une réunion de sensibilisation par les risques électriques, animée par Philippe FEVRIER et Loïc LE GARDIEN pour les salariés de la Régie du Quartier de Calais

## A.5.2 Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2012	2013
En agglomération	92 %	91 %
Hors agglomération	90 %	92 %
En zone classée	100 %	100 %
<b>Total</b>	<b>92 %</b>	<b>91 %</b>

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

Pour l'année 2013, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 1 700 k€, celle de la FDE 62 à XXX k€ et celles des communes à xxxx k€.



Cette contribution d'ERDF a notamment fait l'objet des versements suivants :

Localisation des travaux		Contribution ERDF en €
AGNY	Rue Charles Flahaut	4 968
ANGRES	Rue du Transvaal ( D322/R08594)	9 799
ANGRES	Cité Camus tranche 3	20 000
ARQUES	Avenue du Général de Gaulle	8 584
ARQUES	Rue George Sand	9 923
ARRAS	Rue Neuve, Rue Rietz, Rue Emile Breton	13 201
ARRAS	Rue Emile Breton	13 765
ARRAS	Rue d'Amiens TC1 Elbronne	5 000
ARRAS	Rue d'Amiens TC1 Fosseux	8 270
ARRAS	Rue d'Amiens T1	7 000
ARRAS	Rue d'Amiens T2	12 077
AUCHY LES MINES	Place Jean Jaures	24 521
AVION	Rue Letombe	42 254
BAPAUME	Chemin de Saint Quentin	7 469
BAINCTHUN	Rue d'Echinghen	11 477
BARLIN	Rue du Vieil Arras	12 080
BARLIN	Place Roger Salengro	42 641
BAZINGHEN	Virage de la Fontaine	4 778
BENIFONTAINE	Rue Pasteur	41 717
BERCK SUR MER	Boulevard de Boulogne ( chemin de la Rampé /chemin des anglais )	19 510
BERCK SUR MER	Boulevard de Boulogne ( chemin de la Rampé et du 8 Mai )	8 125
BEUVREQUEN	Rue Principale	11 033
BEUVRY	Place Gorre et Rue Alfred Baudin	9 878
BILLY MONTIGNY	Cité Pierrard et Rue de la Seine	23 576
BOUVIGNY BOYEFFLES	Rues du 11 Novembre, du 19 Mars	9 708
BOULOGNE SUR MER	Rue de Wissant	10 960
BREBIERES	Cité Brisse	9 874
BURBURE	Rue Noemie Delobelle TC2	25 321
BURBURE	Rues Noemie Delobelle et Nationale	117 605
BURBURE	Rue de Vaudieu TC1	27 603
CALAIS	Quai de la Loire	16 652
CALONNR RICOUART	Rue Brias	23 592
CARVIN	Rue de Calais	8 542
CARVIN	Rue de la Peine phase 2	15 350
CARVIN	Rue Thibault	18 318
CARVIN	Rues Wacheux, Eiders, Colverts	56 049

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

CAUCOURT	Rue du Moulin tranche 2	23 742
CAUCOURT	Rue Guedin tranche ferme	8 810
CAUCOURT	Rue Fidele tranche conditionnelle 1	5 185
CAUCOURT	Rue du Parc tranche ferme	3 339
DOUVRIN	Cité du Maroc	32 607
EQUIHEN PLAGE	Impasse de la Planquette	3 418
FOUQUIERES LES LENS	Rues Racine et Corneille	18 702
HAISNES	Rues des Lilas, des Œillets	27 831
HARNES	Rues Montmirail,de Bethune,d'Arras	14 260
HARNES	Rues Montmirail,de Bethune,d'Arras	16 080
HERMAVILLE	Rue d'Izel	1 396
HERSIN COUPIGNY	Rue Cuvier	15 875
IZEL- LES- HAMEAU	Rues de Givenchy et Izella	11 639
IZEL- LES- HAMEAU	Rue de Givenchy et de l'Abbaye brulée	26 363
LEFOREST	Rue Château Royaux	31 615
LENS	Rue Bracq et Alexandre Mastin	32 054
LENS	Rue Théodore Barrois	12 653
LENS	Rue Paul Bert	113 722
LE TOUQUET	Résidence Jeanne d'Arc	3 153
LESTREM	Aménagement abords de l'Eglise	27 352
LIEVIN	Rue Delbecque	13 749
LOZINGHEM	Rue Joseph Carlier	25 441
LUMBRES	Hameau de Liauwette	30 250
MARCK	Rue Jules Ferry	25 991
MAZINGARBE	giratoire Rues Lamartine-Hugo	17 359
MINGOVAL	Rues du Rietz,Hecquet, Croix Rouge	15 358
MONTIGNY EN GOHELLE	Cité Thellier- Rue Cuvier	10 455
MONCHY LE PREUX	Rue des Carbonniers	2 000
NOYELLES LES VERMELLES	Rues Muterlotte et Delautel	36 158
PERNES LES BOULOGNE	Rue de la Vallée	13 508
PONT A VENDIN	Rues Luccarini tranche ferme	21 105
RANSART	Rue Neuve	14 889
ROQUETOIRE	Centre Bourg	21 046
ROQUETOIRE	Centre Bourg	2 870
SAINS EN GOHELLE	Place Jean Jaures	16 640
SAINT LAURENT BLANGY	Rue du Docteur Mellin	7 053
SAINT LEONARD	RD 940 Rue Charles Sauvage tranche 3	14 209
SAINT POL SUR TERNOISE	Rue Salengro	13 102
SAMER	Rue de Breuil tranche ferme	12 683
SAMER	Rue de Breuil tranche conditionnelle	14 096
VENDIN LES BETHUNE	RD 180 Rue Francois Mitterrand	28 364
VENDIN LES BETHUNE	RD 180 Rue Francois Mitterrand	28 398
VENDIN LE VIEIL	Rue Roger Salengro	82 145
VIOLAINES	Rue des Prêtres	21 262
WIMEREUX	Rue Notre Dame, Avenue Calainet	15 211
WISSANT	Traversée du village RD 940	55 642



# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE



<b>Les indicateurs de suivi de l'activité .....</b>	<b>78</b>
<b>1 Le réseau et la qualité de desserte .....</b>	<b>78</b>
Situation globale du réseau au 31/12/2013.....	78
Les ouvrages mis en service en 2013.....	79
Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés .....	80
Les départs en contrainte de tension .....	81
<b>2 Le raccordement des clients .....</b>	<b>82</b>
Le raccordement des consommateurs .....	82
Le raccordement des producteurs.....	82
<b>3 La qualité des relations et des services.....</b>	<b>83</b>
La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution .....	83
Les autres indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau .....	84



## Les indicateurs de suivi de l'activité

### 1 Le réseau et la qualité de desserte

#### Situation globale du réseau au 31/12/2013

Réseau HTA (en m)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Réseau souterrain	6.206.003	<b>6.531.615</b>	5,2%
Réseau torsadé	2.173	<b>2.173</b>	0,0%
Réseau aérien nu	4.097.961	<b>4.031.983</b>	-1,6%
Réseau total aérien	4.100.134	<b>4.034.156</b>	-1,6%
<b>Total réseau HTA</b>	10.306.138	<b>10.565.771</b>	2,5%
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	60,2%	<b>61,8%</b>	

Postes HTA/BT (en nb)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Postes type rural	4.336	<b>4.361</b>	0,6%
Postes type urbain	8.036	<b>8.092</b>	0,7%
<b>Total postes HTA/BT</b>	12.372	<b>12.453</b>	0,7%
Dont postes sur poteau	3.832	<b>3.771</b>	-1,6%
Dont postes cabines hautes	311	<b>302</b>	-2,9%
Dont postes cabines basses	4.407	<b>4.411</b>	0,1%
Dont autres postes	3.822	<b>3.969</b>	3,8%

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

Réseau BT (en m)	Concession		Variation (en %)
	2012	2013	
Réseau souterrain	4.604.448	<b>4.717.424</b>	2,5%
Réseau torsadé	5.142.968	<b>5.155.597</b>	0,2%
Réseau aérien nu	1.911.674	<b>1.871.532</b>	-2,1%
Dont fils nus de faibles sections	335.465	<b>320.531</b>	-4,5%
Réseau total aérien	7.054.642	<b>7.027.129</b>	-0,4%
<b>Total réseau BT</b>	11.659.090	<b>11.744.553</b>	0,7%
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	39,5%	<b>40,2%</b>	

Départs alimentant la concession	Concession	
	2012	2013
Longueur moyenne des 10 % de départs les plus longs (km)	57	<b>57</b>
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	4	<b>4</b>

OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

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

Ouvrages par tranches d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	2.057	1.733	1.642
> 10 ans et ≤ 20 ans	1.880	2.076	1.888
> 20 ans et ≤ 30 ans	2.645	2.514	2.626
> 30 ans et ≤ 40 ans	1.953	630	3.216
> 40 ans	2.030	4.791	3.081

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

## Les ouvrages mis en service en 2013

En 2013, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	250.112	220.952
Torsadé	0	50
Aérien nu	1.713	4.173
<b>Total</b>	251.825	225.175
Dont pour information		
<i>Extension</i>	109.580	151.960
<i>Renouvellement<sup>3</sup></i>	43.603	34.328
<i>Renforcement</i>	98.642	38.887

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2012	2013
Souterrain	94.966	79.310
Torsadé	38.110	31.510
Aérien nu	85	0
<b>Total</b>	133.161	110.820
Dont pour information		
<i>Extension</i>	90.955	74.849
<i>Renouvellement</i>	23.635	26.699
<i>Renforcement</i>	18.571	9.272

<sup>3</sup> L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

## Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

### Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	5,7	<b>5,0</b>	-12,3%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,0	<b>1,8</b>	-13,1%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,7	<b>1,6</b>	-5,8%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	9,2	<b>9,2</b>	0,1%
<i>Dont réseau aérien</i>	3,8	<b>4,0</b>	7,2%
<i>Dont réseau souterrain</i>	2,0	<b>2,2</b>	12,2%
Nombre de coupures sur incident réseau			
<i>Longues (&gt; à 3 min.)</i>	1.660	<b>1.610</b>	-3,0%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	655	<b>955</b>	45,8%

### Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	832	<b>963</b>	15,7%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	354	<b>502</b>	15,7%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	478	<b>461</b>	-3,6%
Temps moyen	15	<b>17</b>	11,2%

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1.946	<b>4.327</b>	122,4%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	323	<b>2.512</b>	677,7%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0	<b>2.336</b>	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	109.940	<b>109.851</b>	-0,1%
<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>	74.910	<b>68.009</b>	-9,2%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	32.377	<b>28.187</b>	-12,9%

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

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	2012	Concession	
		2013	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	1,1	<b>1,1</b>	1,1%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	1,7	<b>2,3</b>	36,3%

## Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension (en %)	2012	Concession	
		2013	
Taux de départs BT > 10 %	0,9%	<b>0,7%</b>	
Taux de départs HTA > 5 %	9,6%	<b>8,1%</b>	



## 2 Le raccordement des clients

### Le raccordement des consommateurs

En 2013, l'activité de raccordement d'ERDF a diminué de 6 %, conséquence de la baisse continue des permis de construire enregistrée en 2012. Cette baisse a été particulièrement marquée pour les raccordements individuels du marché grand public (- 11 %), Elle est plus réduite pour les raccordements d'immeubles et de lotissements (-1 %).

L'année 2014 ne devrait pas voir de redressement sensible de cette activité.

**Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :**

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	5.206	<b>4.619</b>	-11,3%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	4.505	<b>4.029</b>	-10,6%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	285	<b>232</b>	-18,6%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	416	<b>358</b>	-13,9%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	200	<b>194</b>	-3,0%
En HTA	20	<b>10</b>	-50,0%

### Le raccordement des producteurs

Sur ce segment, le nombre d'installations de production photovoltaïque de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a diminué de 14 % par rapport à 2012, avec 21 000 mises en services enregistrées en 2013.

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

Raccordement d'installations de production individuels neufs réalisés	Concession		
	2012	2013	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	401	<b>472</b>	17,7%
Raccordements avec adaptation de réseau	5	<b>2</b>	-60,0%

# ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ERDF SUR VOTRE TERRITOIRE

## 3 La qualité des relations et des services

### La satisfaction des clients concernant la gestion du réseau de distribution

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'ERDF permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur (qualité de fourniture, relevé des compteurs, raccordement, mise en service de l'installation électrique) et son évolution dans le temps.

Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la région ERDF.

Pour 2013, le niveau global de satisfaction vis-à-vis d'ERDF est présenté, par segment de clientèle, ci-après. Concernant les clients « Particuliers » et « Professionnels », les résultats de l'enquête 2013 sont commentés dans la partie A.3 du CRAC. Ils sont également indiqués ci-après avec le rappel des valeurs 2012.

Satisfaction des clients BT ≤ à 36 kVA (en %)	Département	
	2012	2013
Clients « Particuliers »	94,3%	95,1%
Clients « Professionnels »	90,4%	95,2%

Satisfaction des clients BT > à 36 kVA et des clients raccordés en HTA (en %)	Région	
	2012	2013
Clients C2-C4 (BT et HTA)	81,5%	83,9%
Clients « Entreprises » CARD HTA	91,5%	93,5%

### La gestion des réclamations

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

Répartition des réclamations par type (en %)	Concession	
	2012	2013
Raccordements	3,0%	2,6%
Relève et facturation	44,9%	44,5%
Accueil	1,0%	1,3%
Interventions techniques	17,6%	17,9%
Qualité de la fourniture	33,5%	33,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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

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

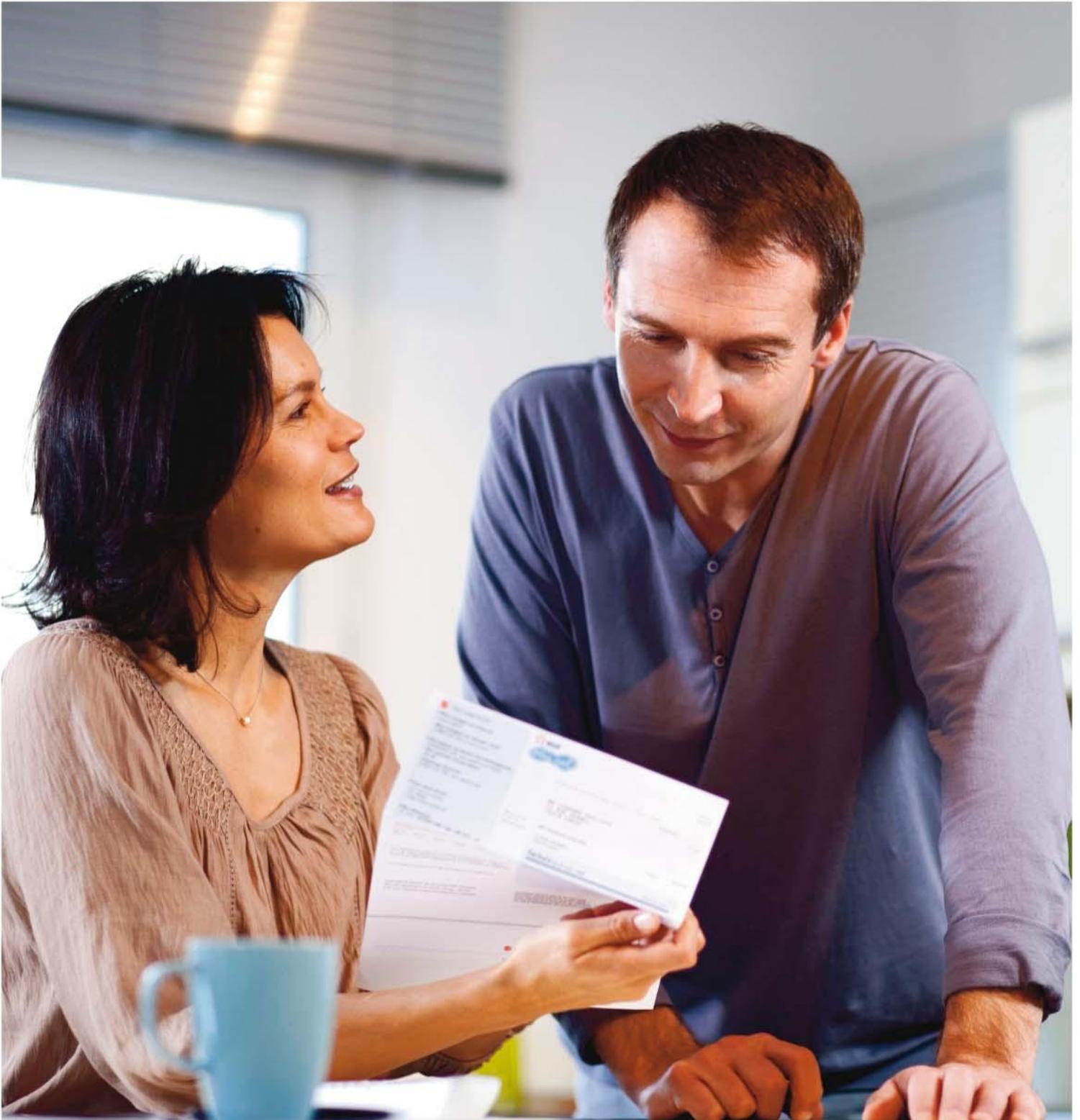


## Les autres indicateurs de la qualité de service aux usagers du réseau

Prestations et interventions techniques (en %)	Région	
	2012	2013
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	96,8%	96,8%
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	98,7%	99,0%



B



# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



<b>B.1 Vos interlocuteurs chez EDF .....</b>	<b>88</b>
<b>B.2 Les évolutions législatives et réglementaires .....</b>	<b>91</b>
B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente .....	91
B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013 .....	93
B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu .....	95
B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1 <sup>er</sup> janvier 2013 .....	95
<b>B.3 La relation clientèle .....</b>	<b>96</b>
B.3.1 La proximité avec les clients .....	96
B.3.2 La qualité des relations et des services .....	99
B.3.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services .....	101
<b>B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF .....</b>	<b>106</b>
Focus sur la loi Brottes .....	107
B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis .....	108
B.4.2 Une organisation adaptée .....	109
B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux .....	110
B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat .....	110
B.4.5 Les actions locales de médiation sociale et de solidarité .....	111
B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité .....	111



## B.1 Vos interlocuteurs chez EDF

Titre	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
COULLAUD Emmanuel	Directeur de Développement Territorial	03 20 14 49 82	Emmanuel.coullaud@edf.fr
MARIEL Michel	Interlocuteur 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 la Direction Commerce Nord Ouest, composée de quatre marchés selon la clientèle concernée : le marché des Particuliers, le marché des Collectivités locales et de la Solidarité, le marché des PME et Professionnels ainsi que le marché des Grandes Entreprises :

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

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

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

### Contacts en région Nord Ouest

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

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

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

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

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

Un site internet dédié aux collectivités : [edfcollectivités.fr](http://edfcollectivités.fr)

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

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

Un site internet à disposition des entreprises : [edfentreprises.fr](http://edfentreprises.fr)

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

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

## Les numéros de téléphone spécifiques en région Nord Ouest

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



## Les structures de médiation EDF:

- **PIMMS de Libercourt**
- **PIMMS d'Arras**
- **PIMMS de Lens**
- **PSPE Calais**

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

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

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

**En tant que concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) (Tarif Bleu, Tarif Jaune, Tarif Vert) et raccordés au réseau de distribution de la concession.**

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

- le Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA,
- le Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA,
- le Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA.

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

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

## Tarif Réglementé de Vente (TRV)

### **Part fourniture**

Elle doit permettre de couvrir les coûts de production et les coûts commerciaux d'EDF en tant que fournisseur d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente.

A ce jour, elle s'obtient par différence entre le Tarif Réglementé de Vente (TRV) et le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).



### **Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE)**

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.**

Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », les clients qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relèvent plus du périmètre de la concession. À titre transitoire, les modalités de contrôles prévues par la loi sont en cours de définition.

## B.2 Les évolutions législatives et réglementaires

### B.2.1 Les conséquences de la loi NOME sur les Tarifs Réglementés de Vente

#### La fin des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité : quels sont les contrats concernés ?

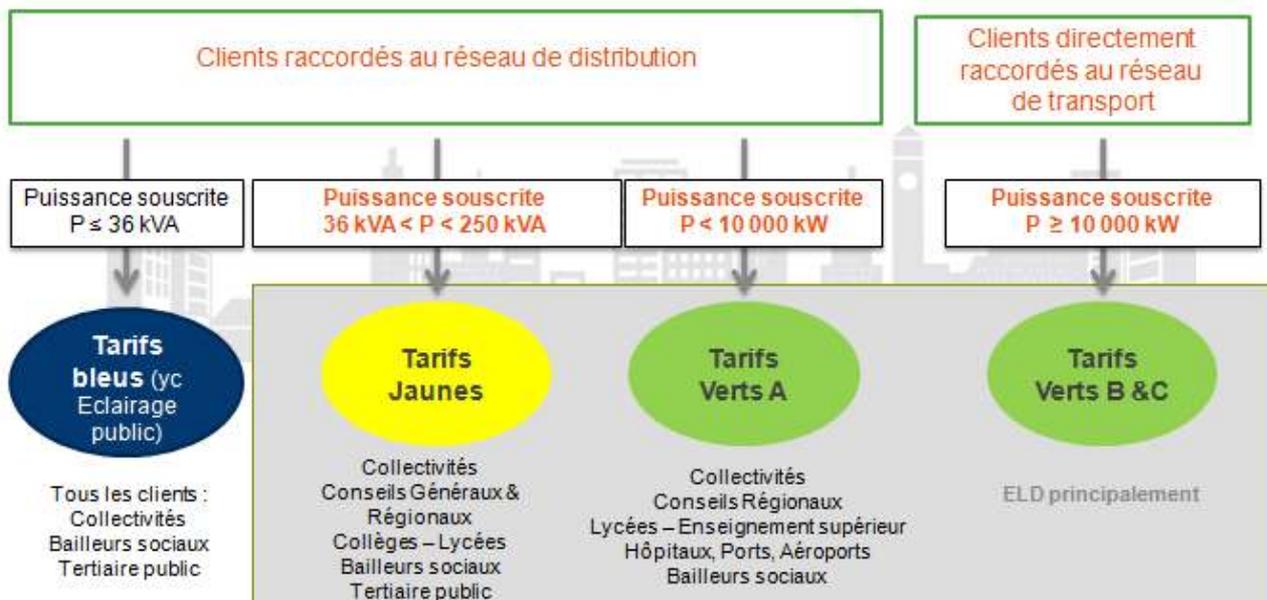
En préambule, il convient de rappeler que les Tarifs Bleus (puissance souscrite  $\leq 36$  kVA) ne sont pas concernés par l'échéance du 31 décembre 2015 qui met fin aux seuls tarifs supérieurs à 36 kVA.

La loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie) du 7 décembre 2010 prévoit la fin des tarifs régulés de vente d'électricité pour tous les contrats de fourniture supérieurs à 36 kVA de puissance à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

À partir de cette date, les collectivités territoriales concernées devront avoir remplacé leurs contrats de fourniture aux tarifs régulés fixés par les pouvoirs publics par un ou plusieurs contrats de fourniture au prix de marché proposés par les fournisseurs, d'énergie en concurrence.

Les collectivités territoriales ont jusqu'à la fin de l'année 2015 pour choisir leur fournisseur en organisant les appels d'offres nécessaires.

#### Parmi les clients publics, quels sont les clients concernés ?



## Réversibilité

La loi NOME redéfinit les règles de la réversibilité c'est-à-dire la possibilité de retour aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'un site passé aux offres de marché :

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

## Les évolutions des taxes locales sur l'électricité

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. Trois nouvelles taxes sur la consommation finale d'électricité ont été mises en place au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

### Deux taxes sont instituées au profit des collectivités territoriales en remplacement des anciennes taxes locales sur l'électricité :

- 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 ;

### Une taxe entièrement nouvelle est en outre instituée au profit de l'Etat :

- la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) dont le produit est reversé à l'État s'appliquent aux consommations supérieures à 250 kVA.

Les textes d'application de la loi NOME prévoient que seuls les syndicats avec la compétence d'Autorité Organisatrice de la Distribution publique d'Électricité (AODE) peuvent désormais percevoir les taxes en lieu et place des communes de moins de 2 000 habitants. Cette disposition a été effective au 1<sup>er</sup> janvier 2013, l'année 2012 étant considérée comme une année de transition.

Par ailleurs, les éléments nécessaires aux calculs des « Taxe Communale et Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Électricité » (coefficient multiplicateur, tarifs) ainsi que les bénéficiaires pour la taxe communale sont disponibles sur le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr).

<sup>4</sup> PS : Puissance souscrite

## B.2.2 Le mouvement tarifaire du 23 juillet 2013

**Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1<sup>er</sup> août 2013 :**

- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus résidentiels,
- 5 % en moyenne pour les Tarifs Bleus non résidentiels,
- 2,7 % en moyenne pour les Tarifs Jaunes,
- 0 % en moyenne pour les Tarifs Verts.

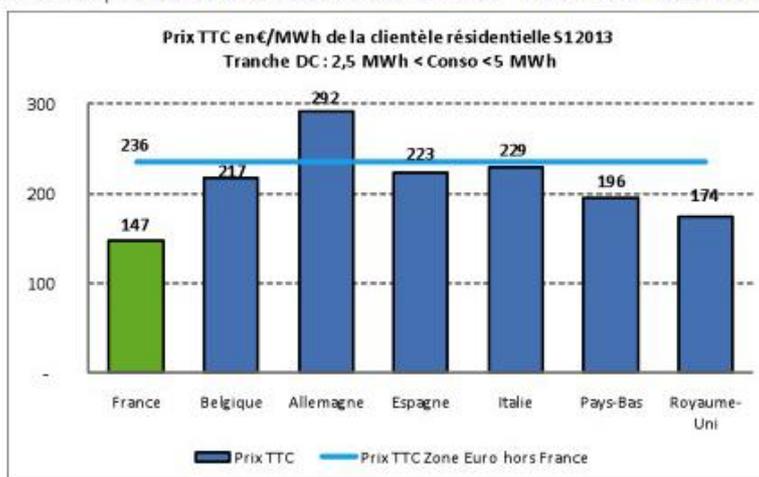
Cette évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) comprend l'évolution du 1<sup>er</sup> août 2013 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et au gestionnaire du réseau de transport d'électricité (RTE).

Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement ont été différenciées afin de mieux refléter les coûts réels de l'électricité par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Jaune et Vert).

**Ce mouvement tarifaire, dit « en structure », se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation.**

- Pour les clients particuliers au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est de 5 % HT, soit 4 % TTC en moyenne, représentant 2,4 € TTC par mois en moyenne.
- L'évolution moyenne sur la facture est de 5 % HT, soit 3,9 % HTVA, soit 3,9 € HTVA par mois pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu.
- L'évolution moyenne sur la facture est de 2,7 % HT, soit 2,2 % HTVA pour un client au Tarif Jaune (Entreprise ou Collectivité).
- L'évolution moyenne sur la facture est de 0 % HT, soit 0 % HTVA pour un client au Tarif Vert (Entreprise ou Collectivité).

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel consommant 4.96 MWh par an estimée à partir de la publication de prix Eurostat S1 2013 :  $147 \text{ €/MWh} \times 4.96 \text{ MWh} = 729 \text{ € TTC / an}$ .



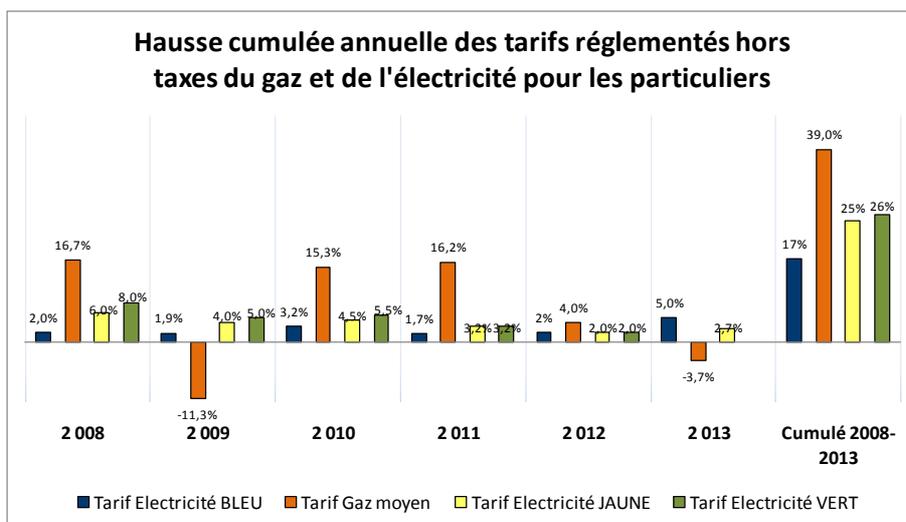
Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2013 disponibles le 12 décembre 2013. Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.



Même en prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné supra, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 50 % moins cher que dans les autres pays européens (données Eurostat, clients « Particuliers », du 12/12/2013).

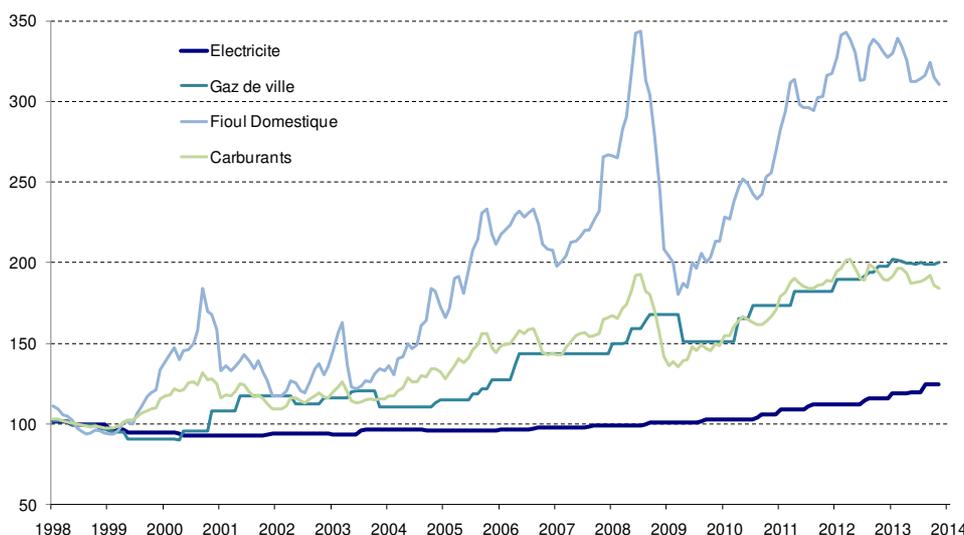
Le consommateur d'électricité français bénéficie également d'une stabilité d'évolution tarifaire en comparaison des évolutions du prix des autres énergies en France.

De plus, EDF accompagne ses clients Particuliers, Professionnels, Entreprises et Collectivités publiques, dans la maîtrise de leur facture d'électricité, avec ses services de gestion de la facture et de l'efficacité énergétique.



Source : données Observatoire des marchés de détail de la CRE T3 2013, calculs EDF pour les hausses cumulées  
 TRV Gaz : hausse moyenne HT des tarifs en distribution publique  
 TRV Electricité : hausse moyenne HT de tous les TRV

Indices du prix des ressources énergétiques des ménages : Janvier 1998 - Novembre 2013 (base 100 en 1998)



Graphique construit à partir de données INSEE (mensuel, ensemble des ménages, Métropole, base 1998) - Décembre 2013

## B.2.3 La modification des Conditions Générales de Vente (CGV) du Tarif Bleu

Les Conditions Générales de Vente (CGV) d'électricité aux Tarifs Réglementés pour les clients « Résidentiels » sont révisées périodiquement, afin d'améliorer et moderniser la relation client et de prendre en compte les dernières dispositions législatives et réglementaires (arrêté « facture », automatisation du TPN).

Les nouvelles CGV ont été élaborées après consultation des associations nationales de consommateurs agréées et en concertation avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et des Régies (FNCCR). Une réunion de concertation s'est tenue le 30 mai 2013 entre EDF et la FNCCR.

**Parmi les modifications les plus notables, on notera :**

- Les précisions apportées sur la souscription et la résiliation des contrats, la facturation (modalités de facturation et de paiement), les délais de remboursement et la protection des données personnelles,
- La suppression des frais de rejet de prélèvement,
- L'application effective de pénalités de retard dont le montant ne pourra être inférieur à 7,5 €.
- Tous les clients ont reçu leurs nouvelles CGV au cours du second trimestre 2013.

Les nouvelles CGV sont entrées en vigueur au 1<sup>er</sup> février 2014.

## B.2.4 L'évolution de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) au 1<sup>er</sup> janvier 2013

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise pour les opérateurs concernés (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. Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

La CSPE a évolué le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et est passée de 10,5 €/MWh à 13,5 €/MWh.

L'évolution de la CSPE représente 3 € HT/MWh pour l'ensemble des consommateurs d'électricité. Cette évolution s'est traduite pour les clients « Résidentiels » au tarif réglementé de vente par une augmentation de leur facture annuelle d'environ 18 € TTC sur la base du TRV du 23 juillet 2012, soit une hausse moyenne de 2.5 % de leur facture TTC.



## B.3 La relation clientèle

### B.3.1 La proximité avec les clients

L'évolution des attentes de nos clients et de leurs comportements (75 % des foyers sont aujourd'hui équipés d'un accès internet) ont accéléré la mise en place de nouveaux canaux de communication (internet, téléphonie mobile...) et modifié le positionnement de canaux plus traditionnels (accueils physiques, téléphone). EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant à ses clients de joindre un interlocuteur à tout moment, par internet ou en utilisant leur téléphone mobile, ainsi que par des moyens plus traditionnels.

Nos clients peuvent ainsi nous joindre par téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 21 h. Ils peuvent également nous contacter via les e-services. Plus de 7,7 millions de clients possèdent leur espace client en ligne sur notre site Internet, qui leur permet 24h/24 d'accéder à leur compte en ligne, de demander la mise en service de l'électricité dans leur logement et d'effectuer des actes de gestion de leur contrat en toute sécurité. La moitié des transactions réalisées avec EDF le sont aujourd'hui sur Internet.

Par ailleurs, pour aller au devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale. L'Union nationale des Points d'Information et de Médiation Multiservices (PIMMS) a d'ailleurs reçu le Prix de l'innovation sociale dans le cadre des Palmes de la Relation Client.

- **Les canaux automatisés** offrent un accès disponible 24h/24 – 7j/7. Ils permettent aux clients :
  - D'accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité,
  - De réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires,
  - De souscrire et/ou résilier leur contrat.

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

#### Les nouveautés 2013 relatives aux canaux automatisés :

- Le site **particuliers.edf.com** a été refondu en mars pour appliquer la nouvelle charte graphique EDF et pour le rendre accessible sur l'ensemble des terminaux (fixe, tablette et mobile). Le parcours de souscription de contrat en ligne a été simplifié pour faciliter les démarches des clients en cas de déménagement. La page d'accueil a été revue pour valoriser les fonctionnalités les plus utilisées de l'espace Client : consulter et payer sa facture, transmettre son relevé de compteur. A venir prochainement : la possibilité pour les clients de faire leur réclamation sur internet.
- L'application EDF & MOI, disponible sur iPhone et Android, a évolué pour offrir de nouvelles fonctionnalités aux mobinautes. Ils peuvent désormais créer directement leur espace Client depuis l'application, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation. Les clients Facture Électronique peuvent consulter leurs factures en format PDF. Un site mobile transactionnel sera lancé en 2014 pour couvrir l'ensemble des terminaux mobiles.
- Sur le site **mamaisonbleucieledf.fr**, des contenus sur les écogestes ont été mis en ligne dont un simulateur permettant aux clients d'obtenir une liste d'écogestes personnalisés par rapport à leur situation. Le parcours de demande de devis auprès des Partenaires Bleu Ciel a été simplifié. Un forum de discussion a été lancé au mois de novembre. Ce forum permet aux internautes, aux experts EDF et aux Partenaires Bleu Ciel d'échanger sur les économies d'énergie.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

- **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 105 boutiques, complétés de partenariats nationaux et locaux en relais de proximité vis-à-vis des clients (développé ci-après).

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



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

Constitué de **105 implantations** réparties sur le territoire national, le réseau des « Boutiques EDF » répond à un enjeu de proximité vis-à-vis des clients. Les clients y sont accueillis, informés et conseillés pour maîtriser leurs consommations, gérer leurs contrats d'énergie, ou bien encore améliorer leur confort.

#### **Par un réseau de points services à la Poste et en Mairie :**

Les services d'EDF sont présents dans 403 Points Services, principalement des bureaux de Poste (368 sites) ou des locaux de collectivités territoriales (35 sites). Un espace dédié permet l'accès à une documentation et une mise en relation gratuite, via un téléphone mis à disposition, avec un conseiller EDF. Les clients d'EDF peuvent payer leur facture dans 10 500 bureaux de La Poste, grâce à la convention CASH COMPTE signée entre LA POSTE et EDF.

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

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

EDF est partenaire de 170 points d'accueil de médiation, et de nombreuses associations : le Secours Catholique, le Secours Populaire, SOS Familles Emmaüs, Croix Rouge et d'autres associations agissant à proximité de ses clients, comme Unis Cité. EDF assure la Présidence de l'Union nationale des PIMMS depuis juin 2012.

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

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

## B.3.2 La qualité des relations et des services

EDF a lancé 8 engagements clients « EDF & MOI », dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et concrètes aux attentes de ses 24,7 millions de clients « Particuliers ». Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

### Les 8 engagements EDF & MOI pour les particuliers.

1. Vous proposer une offre adaptée à vos besoins
2. Vous facturer au plus juste
3. Vous proposer des modalités de paiement souples et personnalisées
4. Vous écouter pour mieux vous conseiller
5. Vous aider à mieux consommer
6. Vous rembourser sans traîner
7. Vous donner toujours une réponse en cas de réclamation
8. Vous aider dans les moments difficiles

### L'attention portée aux réclamations des clients

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs sont plus exigeants et 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. Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier ou via le réseau de « Boutiques EDF » auprès de son conseiller clientèle :

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

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

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

Ainsi, sur un volume de 290 000 réclamations écrites enregistrées en 2013 sur les marchés « Particuliers et Professionnels », environ 29 000 cas sont remontés en appel au Service Consommateurs, directement ou via des tiers.

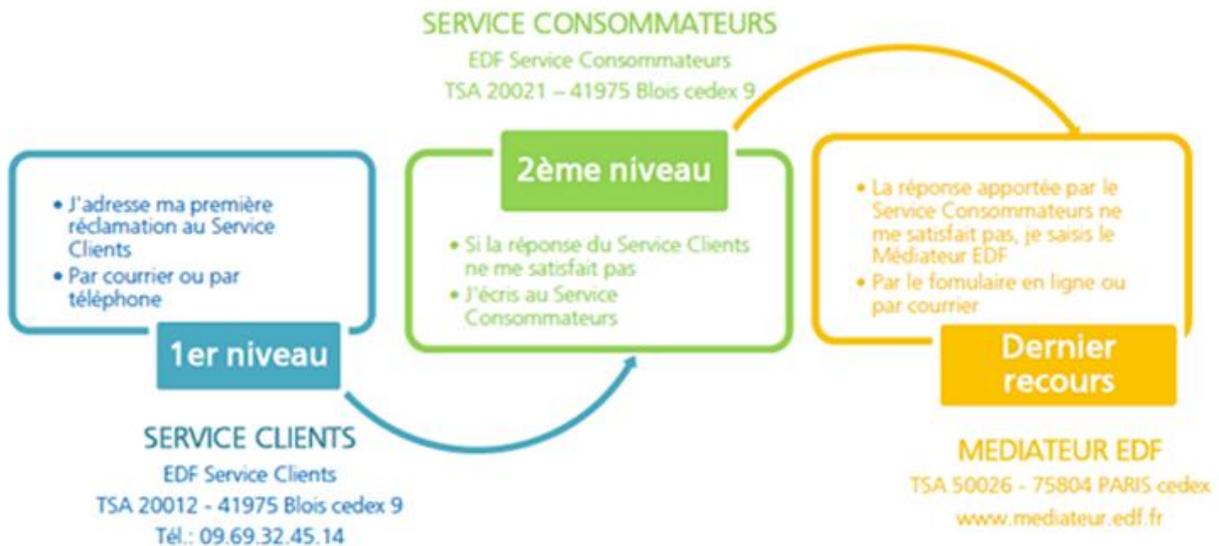


## Quelques données clés

Depuis le début de l'année 2013 :

- plus de 85 % des réclamations orales sont traitées immédiatement, lors de l'appel du client ;
- le taux de traitement sous 30 jours est de 85 % ;

### Les 3 instances de traitement des réclamations au sein d'EDF



- plus de 37 % des clients sont très satisfaits du traitement de leur réclamation (source : Baromètre Satisfaction Clients).

### Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations, EDF a amplifié les actions suivantes en 2013 :

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients faisant le choix « réclamations » sur le Service Vocal Interactif ;
- poursuite des formations à destination des conseillers pour améliorer la relation lors du traitement des dossiers de réclamations ;
- pilotage serré, dans le cadre de la politique de visibilité lancée fin 2012, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé (88 % de respect) par la mise en place d'un nouvel outil de distribution et de suivi de l'activité correspondante ;
- amélioration de la visibilité des modalités d'expression des réclamations pour les clients sur des supports tels que factures et site internet « Particuliers » d'EDF ;
- suivi mensuel de l'engagement : « Vous donner toujours une réponse en cas de réclamations » de la politique d'engagement « EDF et MOI » pour les clients « Particuliers » ;
- réflexions et expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les canaux digitaux : réseaux sociaux, sites internet, Chat...

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

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

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients « Particuliers », les clients « Professionnels » (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants) facturés au Tarif Bleu, les Collectivités locales, les Entreprises (PME, PMI, Entreprises tertiaires...). Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique.

Chaque année, la Direction de Marché « Entreprises et Professionnels » ainsi que la Direction de Marché des Clients « Particuliers » d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment été en contact avec un conseiller EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit, la satisfaction résultant du traitement de leur contact.

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

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

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

#### Indicateur synthétique de satisfaction des clients « Particuliers » :

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux TRV (en %)	2012	2013
Région EDF	90,1%	91,2%



## Les clients « Collectivités territoriales »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales » est réalisée au téléphone par un institut de sondage indépendant. En 2013, 1 302 collectivités locales ont été interviewées. Les personnes ayant répondu à ces enquêtes étaient principalement des décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée, pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et généraux.

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

En 2013, la satisfaction des collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF « Collectivités » se maintient à un niveau élevé avec 83% de clients satisfaits.

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

Satisfaction des clients collectivités locales aux TRV (en %)	2010	2011	2012	2013
National	82%	82%	82%	83%

Au cours de l'année 2013, 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 :

- Plus de 1,5 millions d'e-mails et 14 527 courriers à destination des collectivités ont été envoyés en 2013 pour informer les collectivités locales sur les actualités en matière d'énergie, sur les incidences des évolutions des conditions contractuelles, et des taxes ;
- Sur [www.edfcollectivites.fr](http://www.edfcollectivites.fr) : en 2013, plus de 500 000 visites ont été comptabilisées soit une progression d'environ 5 % par rapport à 2012. L'année 2013 est restée sous le signe de l'innovation avec une refonte complète de l'ergonomie de l'espace visiteur du site afin d'apporter une navigation plus efficace et pertinente et une refonte complète de la page d'accueil et l'ajout de nouvelles rubriques comme « Territoires durables ».

Un « espace Client » repensé avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités ; relève des index, visibilité des factures Tarifs Verts migrés sur 36 mois, programmation de notifications email et sms à l'entrée dans les périodes de relèvement d'index, changement d'adresse payeur, visualisation de l'ensemble des demandes en cours, génération d'un bilan annuel de consommation. Et enfin, une nouvelle version de la rubrique ville 3D offrant la présentation animée des offres. Les utilisateurs ont pris de bonnes habitudes avec leur site et 72 % d'entre eux le plébiscitent.

En complément, mensuellement la newsletter électronique Commun'idée a été envoyée à 1 525 050 exemplaires : enrichie d'informations pédagogiques sur les innovations, d'interviews d'élus et de témoignages concrets, elle est très bien perçue par les lecteurs.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 les actions suivantes :

- continuer et enrichir les rencontres d'informations des collectivités sur l'organisation de la distribution et de la fourniture d'électricité et sur les évolutions du marché de l'énergie ;
- accroître la disponibilité, la compétence et la proximité de l'interlocuteur EDF ;
- communiquer davantage sur les services d'accompagnement permettant d'optimiser la consommation d'énergie ;
- améliorer le traitement des réclamations et particulièrement les réclamations de nature technique, émises par les collectivités.

## 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.

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

En 2013, la satisfaction globale des entreprises vis à vis d'EDF est stable à 77 % sur le plan national, malgré 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.

Satisfaction des clients Entreprise aux TRV (en %)	2010	2011	2012	2013
National	73%	74,2%	77%	77%



Au cours de l'année 2013, 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 ce sont poursuivies en 2013 : environ 650 000 courriers et plus de 2,7 millions d'e-mails ont été envoyés aux entreprises afin de les informer sur les incidences des évolutions contractuelles, et taxes ;
- 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 ;
- les évolutions de l'espace visiteur de [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) ont permis l'amélioration du confort et de la navigation : 1,13 millions de visites d'entreprises ont été enregistrées en 2013, soit des niveaux de performance identiques à 2012 ;
- la newsletter électronique « Energie-news » envoyée tous les deux mois. Preuve de son succès, sa diffusion a quasiment doublé pour atteindre 2,133 millions d'exemplaires.

Pour améliorer la satisfaction des clients, le concessionnaire entend développer en 2014 les actions suivantes :

- accompagner et informer nos clients sur les évolutions du marché de l'énergie, en particulier la fin des Tarifs Réglementés de Vente 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 des innovations à nos clients sur [www.edfentreprises.fr](http://www.edfentreprises.fr) pour simplifier leur relation à l'énergie et avoir des fonctionnalités de plus en plus mobiles pour gérer au mieux leur contrat d'énergie.

# COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

## L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2012	2013	Variation (en %)
National	265 000	291 000	+ 15 %
Région EDF	25.233	26.606	5,4%

**Le nombre des réclamations écrites a augmenté sur les items : recouvrement, relevé, facture. On peut analyser cette augmentation par :**

- un niveau d'exigence des clients qui continue de s'accroître ;
- la conjoncture économique qui génère une forte augmentation des réclamations concernant les domaines de facturation et paiement (des difficultés de paiement qui s'accroissent) ;
- la fin de la migration des données vers notre nouveau système de gestion client.

Le niveau d'exigence global des clients continue de s'accroître rapidement et d'autre part la crise économique génère une forte augmentation des réclamations concernant les factures et les paiements. Le volume des réclamations ne peut donc être représentatif de la qualité de traitement des demandes de nos clients. Cette analyse est confirmée par le taux de satisfaction qui lui continue de progresser.

## 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	2012	2013	Variation (en %)
Concession	77.290	88.359	14,3%

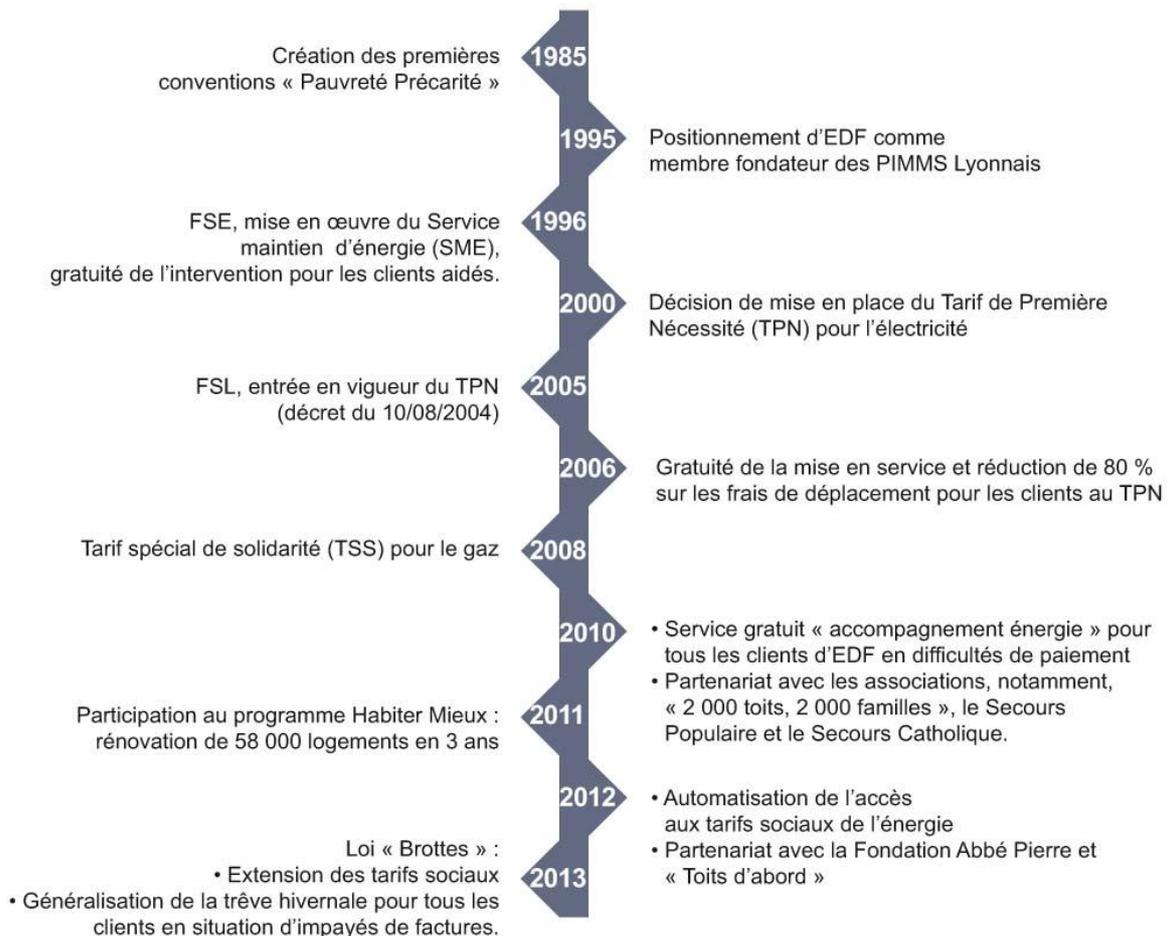
## B.4 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

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

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

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

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



## Focus sur la loi Brottes

- le TPN sera désormais proposé par tous les fournisseurs ;
- il ne consistera plus en une réduction sur la part fixe et la part variable du tarif mais en une remise forfaitaire dépendante de la taille du ménage et de la puissance souscrite ;
- auront désormais droit aux tarifs sociaux (TPN et TSS) non seulement les ayants-droit à la CMU-C et à l'ACS mais aussi les ménages ayant un revenu fiscal annuel de référence avec une part inférieur ou égal à 2 175 € (ce plafond étant supérieur dans les DOM) ; le nombre de ménages bénéficiaires du dispositif pourrait de ce fait atteindre 4 millions (soit 8 millions de personnes) ;
- pourront aussi bénéficier des tarifs sociaux, outre les ménages déjà cités, les gestionnaires de résidences sociales conventionnées.

### **Le décret est entré en vigueur le 17 novembre.**

Nota : La CRE suggère à cet effet que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel aient l'obligation de faire appel à un organisme, agissant pour leur compte, commun à l'ensemble des fournisseurs.



## B.4.1 Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, **à hauteur de 23 millions d'euros**, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement, ce qui correspond, en moyenne à une réduction de 15 % du montant de la facture(\*).
- Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
  - d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
  - de mettre place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;
  - d'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement).

### Chiffres clés :

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

**Environ 200 000 familles** ont bénéficié d'une aide en 2013.

**1,6 million foyers** bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

**380 conseillers** et correspondants solidarité.

**179 points d'accueil** au niveau du territoire national à fin 2013 dont le réseau des PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Services) et PSP (Points Service Public).

**88 %** des acteurs sociaux sont satisfaits de l'action d'EDF et des correspondants solidarité (enquête LH2 réalisée tous les deux ans - résultats d'avril 2012).

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

466 000 services « Accompagnement Énergie » ont été dispensés gratuitement en 2013 sur l'ensemble du territoire.

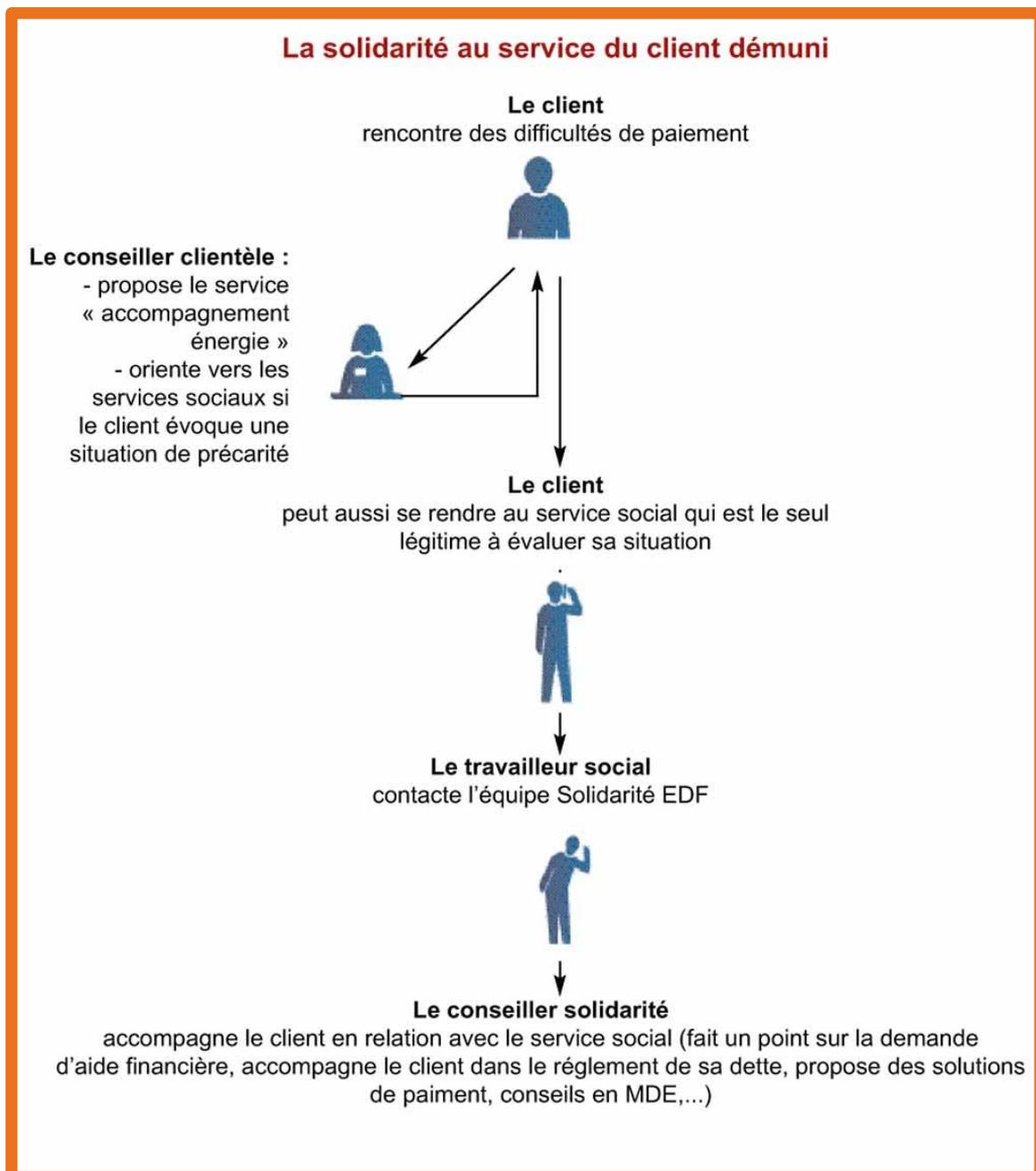
Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat, un objectif majeur étant d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

Conformément aux dispositions législatives, les clients « Résidentiels » en situation d'impayés de facture ont bénéficié d'une protection hivernale qui a été mise en œuvre le 1<sup>er</sup> novembre 2013. Les personnes éligibles aux tarifs sociaux ont bénéficié d'une protection hivernale spécifique.

(\*) Estimation à la date de la publication (16 novembre 2013) du décret portant extension du TPN.

## B.4.2 Une organisation adaptée

- EDF a choisi de former ses **5 000 conseillers clientèle** à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement (sur les thématiques telles que les tarifs sociaux de l'énergie, la réglementation sur les impayés ou bien encore le service gratuit « Accompagnement Énergie »).
- **380 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 exclusivement sur ces sujets depuis 2007 et constituent une spécificité d'EDF. Les conseillers Solidarité d'EDF ont traité en 2013 plus de 600 000 demandes des travailleurs sociaux.
- **En cas d'urgence** les clients peuvent signaler leurs difficultés 24h/24 et 7j/7 en appelant le numéro vert **0 800 65 03 09**. EDF leur fournit alors des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.





### B.4.3 Un réseau performant de partenaires sociaux

Afin de pouvoir accompagner tous ses clients en difficulté, y compris ceux qui ne prennent pas contact avec elle, EDF a tissé un réseau dense de partenariat avec les travailleurs sociaux présents sur les territoires. Ces partenariats sont, pour la plupart, des déclinaisons d'accords signés au niveau national.

- EDF a renouvelé en 2012 son partenariat avec l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), et en 2013 son partenariat avec l'ANCCAS (Association des Directeurs de CCAS), 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, avec d'autres grandes entreprises et les collectivités, a contribué à développer un large réseau de structures de médiation sociale, au premier rang desquelles figurent des PIMMS (points d'information et de médiation multiservices). Ces partenariats garantissent un accueil de proximité aux populations les plus fragiles qui leur permet d'accueillir et d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue,...). EDF est impliquée dans 179 points d'accueil sur le territoire.
- EDF noue des partenariats d'accompagnement des personnes accueillies par des associations dont la vocation est de venir en aide comme la Croix Rouge, SOS Familles Emmaüs, le Secours Populaire Français ou le Secours Catholique.

### B.4.4 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et l'amélioration de l'habitat

- EDF s'appuie sur des associations comme Unis-Cité pour promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste et donc maîtriser la facture énergétique, pour préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.
- Depuis 2005, EDF accompagne les organismes de Logement Social dans la réalisation d'opérations d'efficacité énergétique à travers le dispositif Offre Montant de Charges (OMC). Celui-ci s'applique au marché du « logement résidentiel social existant ou neuf » et traduit les engagements d'EDF en matière de Développement Durable. Conformément aux solutions proposées par le système des Certificats d'Economies d'Energies mis en place par les pouvoirs publics, EDF conseille les Bailleurs Sociaux dans la définition de leurs travaux et garantit la performance des solutions retenues. Dans la continuité de l'OMC, EDF propose aux Bailleurs Sociaux des solutions de sensibilisation à la Maîtrise de la Demande en Energie. Cette relation durable, de proximité, transverse et polyvalente, vise à améliorer le confort des logements sociaux et à aider les occupants à maîtriser leurs charges locatives.
- EDF accompagne et finance des programmes de rénovation solidaire menés par les associations, comme le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » de la fondation Abbé Pierre. Ce programme a permis de créer **2 028 logements** performants et économes en énergie pour des personnes vulnérables à fin 2011. EDF poursuit son engagement aux côtés de la fondation Abbé Pierre et apporte son soutien au programme « Toits d'abord ! » pour la production et la réhabilitation de près de 3 000 logements sociaux destinées à des personnes en grande difficulté.
- EDF a signé, fin 2011, une convention avec les pouvoirs publics, dans le cadre du programme « Habiter mieux », d'une durée de trois ans qui a pour objet la rénovation thermique de logements de propriétaires en situation de précarité énergétique. EDF a ainsi versé près de 30 millions d'euros pour la rénovation thermique de plus de 50 000 logements dont 29 000 aidés par EDF.

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

xxx

## B.4.6 Les principaux indicateurs de la solidarité

### Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

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

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

À ce titre, EDF participe au financement du Fonds Solidarité Logement pour le département du Pas-de-Calais à hauteur de 846 187 €

Participation EDF au FSL	2012	2013	Variation (en %)
Département	849.915	846.187	-0,4%

A

### Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2012	2013	Variation (en %)
Concession	35.135	50.709	44,3%



## Le nombre de services « Accompagnement Énergie »

Services « Accompagnement Énergie »	2012	2013	Variation (en %)
National	324 000	466 000	+44%

Le service « Accompagnement Énergie », lancé par EDF début 2010, permet d'apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Le conseiller d'EDF vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il peut également lui proposer un mode de paiement plus adapté à sa situation, ainsi qu'un nouveau délai de paiement.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux auxquels il transmet un compte rendu détaillé de la situation du client afin de faciliter sa prise en charge.

Pendant les démarches, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans toute la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.



PROXIMITÉ – QUALITÉ – INNOVATION  
ÉQUITÉ – RESPONSABLE – SOLIDARITÉ  
TERRITOIRE – EFFICACITÉ – ENSEMBLE  
PARTENAIRE |||||



**ERDF** - Électricité Réseau Distribution France  
SA à directoire et à conseil de surveillance  
Tour Winterthur  
92085 Paris La Défense Cedex - France  
Capital de 270 037 000 euros  
444 608 442 R.C.S. Nanterre

[www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr)

**EDF-SA**  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 930 004 234 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris

[www.edf.fr](http://www.edf.fr)