

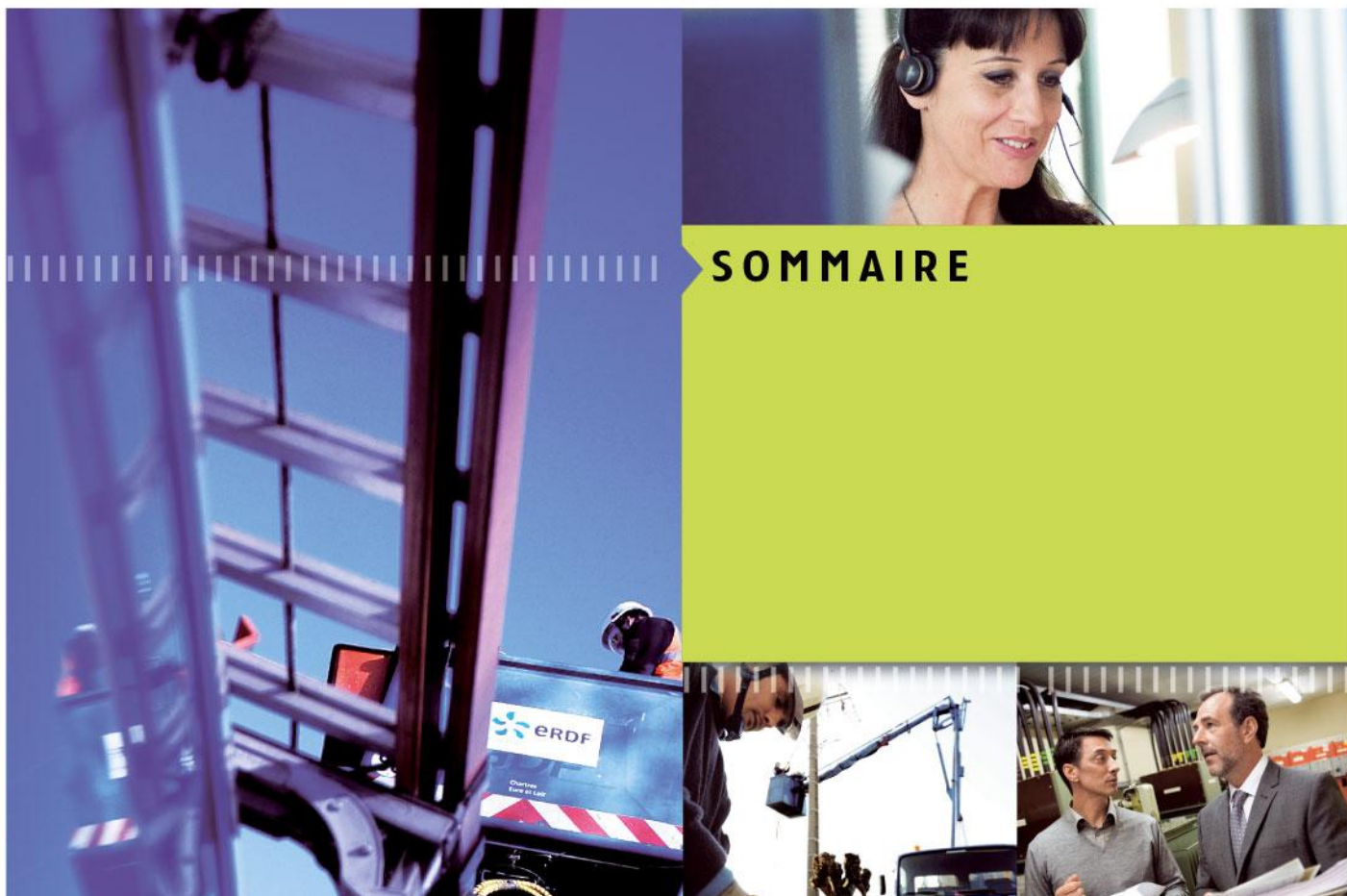


COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ 2009

Concession de distribution publique d'électricité

**SYNDICAT DEPARTEMENTAL
D'ENERGIES 24**





SOMMAIRE

ÉDITORIAL

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

1/ FAITS MARQUANTS

1.1 - Faits et résultats marquants de l'année	2
1.2 - Perspectives d'évolution pour 2010	8

2/ À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

2.1 - Un service public, deux missions.....	9
2.2 - Panorama des clients de la concession.....	11
2.3 - L'activité du concessionnaire en 2009.....	19
2.4 - La qualité des relations et des services	28
2.5 - Une relation de proximité avec les territoires.....	35

3/ RÉSEAUX, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT

3.1 - L'alimentation en électricité de la concession.....	38
3.2 - Les ouvrages concédés	41
3.3 - Les travaux	45
3.4 - Les actions en faveur de l'environnement	48
3.5 - Les investissements bruts du concessionnaire	50

4/ QUALITÉ DE DESSERTE

4.1 - La qualité de l'électricité distribuée	51
4.2 - L'année 2009 en matière de qualité	52
4.3 - Critères de qualité de l'électricité	54
4.4 - Perspectives pour l'année 2010	59

5/ RAPPORT FINANCIER

5.1 - Éléments financiers d'exploitation	62
5.2 - Immobilisations concédées	68
5.3 - Flux financiers relatifs à la concession	71

6/ INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE

6.1 - Vos interlocuteurs chez ERDF	74
6.2 - Vos interlocuteurs chez EDF	75

ANNEXES

Annexe 1.....	79
Annexe 2.....	81

Le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire prévu par l'article 32C du cahier des charges annexé à la convention de concession signée le 19 février 1993

Il contient les indications et informations définies contractuellement.



À vos côtés...

Le Syndicat Départemental d'Énergie de la Dordogne, autorité concédante pour la distribution publique de l'électricité sur son territoire attend légitimement du concessionnaire la satisfaction des utilisateurs et des parties prenantes au regard de la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés, de la qualité de fourniture, des services et interventions, de la gestion du patrimoine et des travaux et de la transparence financière.

A cet égard, ce Compte Rendu d'Activités de la Concession retrace les faits majeurs de l'année, et met en œuvre le protocole signé avec la FNCCR le 26 mars sur davantage de transparence et d'indicateurs de suivi :

2009 : année particulièrement difficile dans le Sud-Ouest, le concessionnaire a développé au cours de l'année une gestion maîtrisée de ses activités.

1 : la tempête Klaus du 24 janvier a impacté 1,7 millions de foyers dans le Sud-Ouest. Le concessionnaire a mobilisé des moyens exceptionnels financiers et humains, comme la FIRE, avec plus de 6.000 hommes. 94% des clients ont ainsi pu être réalimentés en moins de 5 jours, conformément à notre engagement de service public.

2 : des investissements soutenus, en augmentation, pour la modernisation des réseaux électriques, la reconstruction des réseaux détruits par la tempête Klaus, et la sécurisation des lieux de vie dans les bourgs.

3 : la mise en œuvre des nouvelles modalités de facturation des raccordements SRU

4 : une évolution modérée du prix de l'électricité pour le consommateur résidentiel avec l'adoption par la Commission de Régulation de l'Énergie du TURPE 3, Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'électricité

5 : Une croissance très importante des demandes de raccordements des producteurs photovoltaïques.

Ce compte rendu d'activité est établi conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de la concession. Il a été enrichi cette année d'informations complémentaires dans les domaines relatifs à la qualité de service aux clients de la concession, à la qualité de la distribution et de la continuité de la fourniture ainsi qu'à la description des ouvrages du réseau concédé.

Enfin, il entend plus largement consolider les relations de proximité entre le Syndicat Départemental d'Énergie de la Dordogne, Autorité concédante et le concessionnaire dans l'intérêt des communes concernées et de leurs administrés.



Eric MARIAUD

Le Directeur Territorial d'ERDF



Patrick PEYROCHE

Le Directeur Régional DCECL



1/ FAITS MARQUANTS

1.1 - Faits et résultats marquants de l'année

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

- **L'ambition sociale d'EDF**

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

Cet accord 2009-2012 donne une nouvelle impulsion à l'engagement d'EDF aux côtés des salariés handicapés par la confirmation d'une politique ambitieuse de recrutement et d'intégration tout au long du parcours professionnel.

- **La cohésion sociale**

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

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

En augmentant sa dotation annuelle aux FSL, EDF permet aux collectivités locales de financer des actions de prévention de la précarité énergétique et de maîtrise de la demande d'énergie dans l'habitat



Notre dotation 2009 pour la région Sud-Ouest (Aquitaine et Midi-Pyrénées) a été augmentée de 10%. Elle est ainsi portée à 2 162 300 euros.

Octobre 2009 : la Direction Commerciale Particuliers et Professionnels Sud-Ouest renforce ses Pôles Solidarité.

Deux conseillers solidarité supplémentaires rejoignent les Pôles Solidarité. Dorénavant, 31 interlocuteurs répartis sur toute la région Sud-Ouest agiront aux côtés des travailleurs sociaux.

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

Des partenariats engagés au plan national

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

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

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

EDF et la Fondation Abbé Pierre, dans le cadre de leurs engagements de solidarité en faveur des personnes démunies, ont décidé d'agir ensemble pour promouvoir la création de logements sociaux économes en charges, respectueux de l'environnement et accessibles aux familles les plus vulnérables et ainsi contribuer à la lutte contre la précarité énergétique. C'est pourquoi, EDF a décidé de s'associer au programme « 2000 toits pour 2000 familles » et de mettre son expertise en matière d'économies d'énergies au service de l'opération.

• Le développement durable

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

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

• Le renforcement de la performance du système de comptage

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

Près de 200 agents d'ERDF, des élus ainsi que des journalistes de la presse régionale sont venus découvrir à Tours et à Lyon, le nom et le design du nouveau compteur. Les équipes d'ERDF et les entreprises partenaires ont à mener désormais les travaux d'aménagements nécessaires dans les postes de distribution électrique pour accueillir Linky et assurer ensuite la pose de 5000 concentrateurs de données. 300 000 compteurs Linky seront installés à partir de mars 2010. L'expérimentation sur deux territoires du

compteur Linky constitue le premier maillon technologique du réseau du futur. Ce nouveau système de comptage, qui doit aussi être l'outil privilégié de la maîtrise de l'énergie pour les 35 millions de clients, devra permettre d'optimiser la consommation de chaque foyer et d'offrir les solutions techniques de gestion des installations intérieures les plus performantes et les moins coûteuses pour le client. Le projet Linky fait l'objet depuis janvier 2007 d'une concertation périodique, animée par ERDF et conduite sous l'autorité de la CRE, avec tous les acteurs du marché.

• La tarification

1^{er} août 2009 : entrée en vigueur du nouveau tarif d'acheminement TURPE3 pour une durée de 4 ans

Par décision gouvernementale publiée au journal officiel du 19 juin 2009, le nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE3) est entré en vigueur le 1^{er} août 2009 pour une durée de 4 ans. Le TURPE est destiné à couvrir les coûts d'acheminement de l'énergie qui transite par les réseaux publics de distribution d'électricité. Le niveau du TURPE est fixé de façon à garantir aux gestionnaires de réseau les moyens d'entretenir et de développer les réseaux dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de qualité et de rentabilité assurant leur pérennité. Le nouveau tarif d'acheminement après une première augmentation de 2,9% en 2009, sera actualisé chaque année. Il permet à ERDF d'accroître ses investissements et de mettre en œuvre son programme de redressement ciblé de la qualité de fourniture et de services.

1^{er} octobre 2009 : évolution des conditions générales de vente du « Tarif Bleu »

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

• Les évènements climatiques

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

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

EDF Commerce s'est également mobilisée, en soutien d'ERDF, en mettant à disposition des moyens humains dans les départements touchés (notamment Landes, Gironde, Pyrénées Atlantiques, Lot-et-Garonne, Gers, Hautes-Pyrénées) avec le souci commun d'accompagner les clients durant cette épreuve.

La Direction Commerciale EDF Sud-Ouest a ouvert un numéro vert gratuit pour les clients ayant subi des dommages importants afin de leur apporter des conseils sur les assurances et des informations sur le planning prévisionnel de rétablissement, mis à disposition de tous les fournisseurs d'électricité par ERDF.



Pour les départements les plus sinistrés des régions Aquitaine et Midi Pyrénées, la Direction Commerciale EDF Sud-Ouest a mis à disposition des conseils généraux une aide financière d'urgence, complémentaire aux dotations FSL, pour accompagner les clients démunis fragilisés par les conséquences de cette tempête, notamment pour contribuer à des aides au financement de travaux de réparation de dégâts, de remplacement d'appareils détériorés...

• La vie du contrat de concession

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

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

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

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

Présentation des programmes travaux au SDE24.

En décembre 2009, le concessionnaire ERDF a présenté comme chaque année son programme travaux HTA et BT au SDE24. Ce programme est établi à partir du diagnostic qualité réalisé, pour chaque départ HTA, sur une période de trois ans. Les critères pris en compte sont basés sur les contraintes électriques des départs, le nombre de coupures, les chutes de tension ou la sensibilité aux aléas climatiques mais sont également prises en compte les remontées de terrain des exploitants, de l'autorité concédante ou des collectivités. Ce programme sera réalisé sur la période allant de 2009 à 2011. ERDF Périgord a pour objectif d'enfouir sur ces trois années 500 km de réseau aérien moyenne tension.

Les réseaux moyenne tension enfouis sont, en général, ceux situés en zone boisée et subissant les temps de coupure les plus longs. L'enfouissement de ces réseaux permettra, à moyen terme, une amélioration de la qualité de fourniture.

Mise en œuvre d'une politique de maintenance renforcée.

Depuis 2008, ERDF Périgord a mis en œuvre une politique de maintenance renforcée dans le cadre du plan de modernisation des réseaux du sud ouest.

Cette politique de maintenance est établie avec les données recensées en particulier lors des visites par hélicoptères effectuées sur le réseau moyenne tension. En 2009, 4100 km de réseau moyenne tension ont été ainsi visités par hélicoptère.

Ces visites ont permis de détecter et de traiter par anticipation 180 anomalies sur le réseau moyenne tension.

En 2009, ERDF a réalisé l'élégage de 610 km moyenne tension et 34 km de réseau basse tension.



L'objectif de cette politique de maintenance est d'obtenir à court terme, une amélioration significative de la qualité de fourniture sur l'ensemble du réseau.

Le samedi 24 janvier 2009, la tempête Klaus touche la Dordogne.

85 000 foyers sont privés d'électricité (soit un client sur trois à la pointe). 14 km de moyenne tension et 22 km de basse tension sont affectés, soit 230 chantiers moyenne tension et 600 chantiers basse tension à réparer.

ERDF Périgord a pré-mobilisé ses équipes dès la veille. Dès le matin du samedi 24 janvier, ERDF a mis en place une cellule de crise à Périgueux et un accueil téléphonique collectivités locales. ERDF participe également à la cellule de crise organisée par la Préfecture. Chaque jour, ERDF Périgord a fait une synthèse de l'évolution de la réalimentation des clients avec le SDE24.

La FIRE (Force Intervention Rapide d'Electricité) d'ERDF permet d'avoir dès le dimanche des renforts d'autres départements. Au total, plus de 200 personnes sont mobilisées sur le terrain. Une trentaine de groupes électrogènes ont été installés sur des sites déterminés par les pouvoirs publics.

En moins de quatre jours, le mardi soir, 94% des clients de Dordogne étaient réalimentés.

Le 14 juin 2009, ERDF Périgord a porté comme chaque année le Compte Rendu Annuel de Concession à l'autorité concédante.

LE 16 octobre 2009, Contrôle de la concession par l'Autorité Concédante.

• **La mise en œuvre des nouvelles modalités de facturation des raccordements**

En 2009, ERDF s'est fortement mobilisée pour l'application de ces nouvelles modalités de facturation des raccordements issues des lois SRU et UH.

L'évolution de la législation relative à l'urbanisme et à la distribution de l'électricité place la commune au centre des décisions en matière d'équipements du réseau public de distribution d'électricité nécessaires pour raccorder de nouvelles constructions.

Ces modalités de facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité, qui sont un élément important de l'organisation du service public, ont été mises en place au 1^{er} janvier 2009 par voie législative et réglementaire ; notamment suite à la parution de l'arrêté relatif au taux de réfaction (40%) le 20 novembre 2008 qui représente la part prise en charge par les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE).

En remplacement du système dit des « tickets », l'article 4 de la loi du 10 février 2000 dispose que les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution couvrent une partie des coûts de raccordement à ces réseaux et que la part des coûts de branchement et d'extension non couverte par ces tarifs d'utilisation peut faire l'objet d'une contribution versée par la collectivité au maître d'ouvrage des travaux de raccordement.

Les principes généraux de calcul de la contribution à verser au gestionnaire de réseaux ont été fixés par l'arrêté ministériel du 28 août 2007 et par l'approbation par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du barème de facturation du Distributeur ERDF.

Le contenu de ce protocole d'accord national FNCCR-ERDF ainsi que les modalités d'application ont été présentés au SDE24 le 7 octobre 2009.



• Actions principales en direction des collectivités locales :

Organisation de 11 réunions d'information pour les élus.

Le directeur territorial a organisé 11 réunions d'information en direction des élus de début mai à fin juin. Tous les maires, les conseillers généraux, les députés, les sénateurs et les vice-présidents du SDE24 du territoire ont été invités à l'une de ces réunions d'information.

Trois thèmes ont été développés :

- La présentation de l'équipe territoriale et de l'Interlocuteur Privilégié.
- Un retour d'expérience sur la tempête Klaus et sur les leçons tirées par ERDF.
- Présentations des nouvelles règles de facturation, déclinées de l'application de la loi SRU, pour les raccordements électriques.

Organisation de 5 réunions d'information pour réduire les dommages aux ouvrages.

Cinq réunions d'information pour réduire les dommages aux ouvrages ont été réalisées afin de sensibiliser les collectivités locales aux risques engendrés par les travaux de terrassement en domaine public, concernant les réseaux électriques.

Ces cinq réunions ont permis de sensibiliser 57 participants, acteurs de travaux publics. Toutes les communes urbaines ont été représentées.

A la demande du SDE24, organisation de 7 réunions SDE24-ERDF pour examiner les points proposés par le SDE24.

Suite à la demande du SDE24 début mars 2009, un groupe de travail mixte SDE24-ERDF Périgord a réalisé 7 réunions (d'avril à juin 2009) afin d'examiner l'ensemble des thématiques faisant l'objet de proposition du SDE24.

1.2 - Perspectives d'évolution pour 2010

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

Une nouvelle version du barème de facturation des raccordements

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

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

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

L'évolution des Conditions Générales de Vente (CGV)

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

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

La nouvelle présentation des factures destinées aux collectivités locales

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

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



2/ À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

2.1 - Un service public, deux missions

L'exercice du service public de l'électricité recouvre aujourd'hui deux missions complémentaires, assurées conjointement par EDF et ERDF conformément aux contrats de concession signés avec les collectivités territoriales. Le contenu de ces missions, qui s'exercent dans le cadre d'un système tarifaire fixé par les pouvoirs publics, a été précisé par le législateur¹.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité

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

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

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

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

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

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

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

2.2 - Panorama des clients de la concession

Les clients raccordés au réseau de distribution publique d'électricité

- Les producteurs (clients en injection)

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

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

Producteurs raccordés	2008	Département	
		2009	Variation
Puissance installée des producteurs d'énergie d'origine éolienne	0	0	-
Nombre de producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque (<36kVa)	39	143	266,7%

- Les consommateurs (clients en soutirage)

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

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

Total des clients raccordés en BT	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	253 817	256 019	0,9%
Energie acheminée en kWh	1 731 179 846	1 824 885 381	5,4%

Total des clients raccordés en HTA	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	1 032	1 006	-2,5%
Energie acheminée en kWh	551 147 984	537 791 060	-2,4%

Total des clients HTA et BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de clients	254 849	257 025	0,9%
Énergie acheminée en kWh	2 282 327 830	2 362 676 441	3,5%

Le cadre contractuel

• Pour les producteurs (clients en injection)

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

Un contrat d'accès au réseau

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

Un contrat d'achat

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

• Pour les consommateurs (clients en soutirage)

Depuis le 1^{er} juillet 2007, tous les clients, qu'ils soient résidentiels, professionnels, entreprises ou collectivités locales peuvent :

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

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

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

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

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

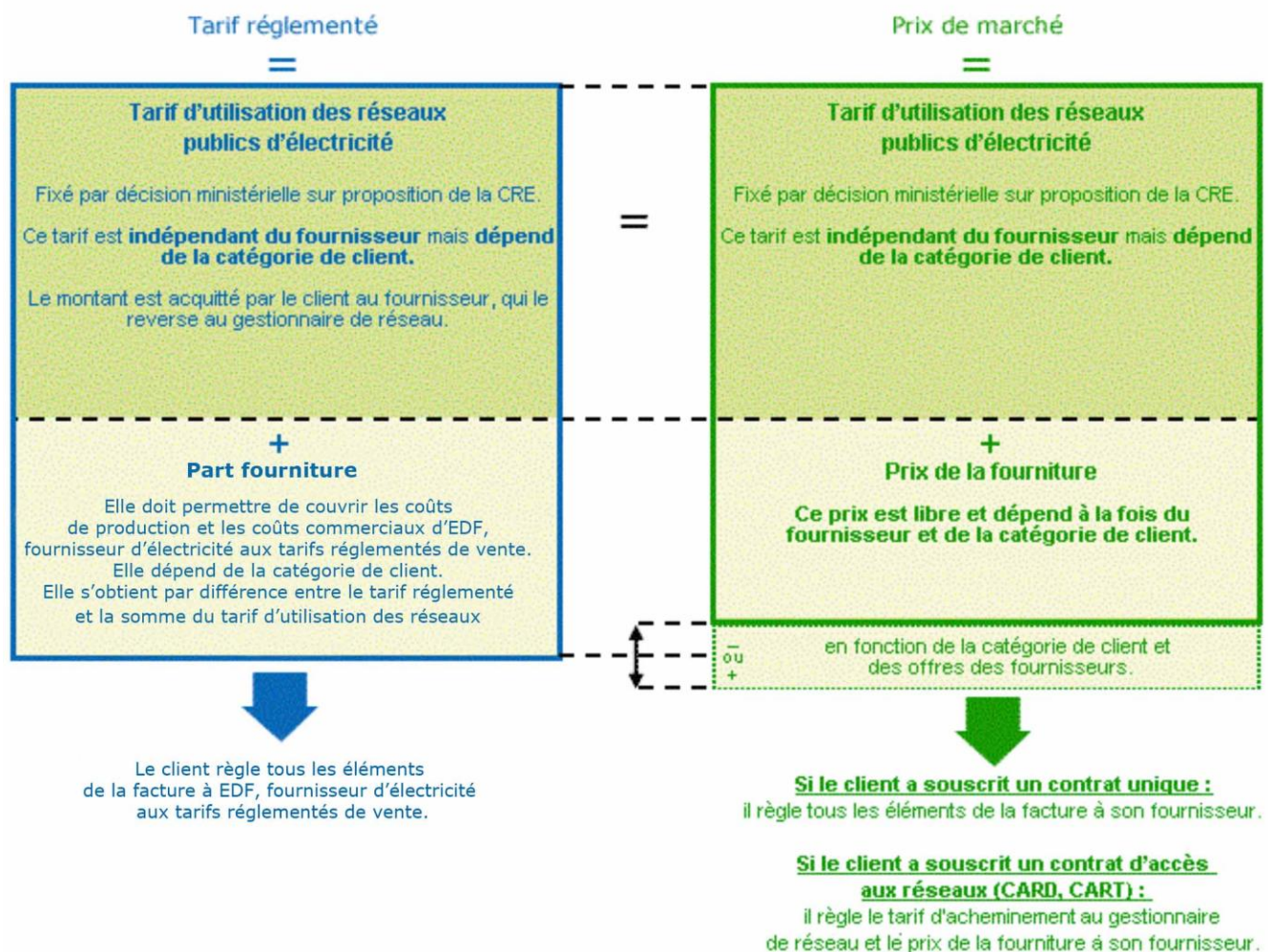
Les dispositifs contractuels usuels pour les consommateurs :

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

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

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

Prix de détail hors taxes appliqués aux clients finals



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

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

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

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

Les clients de la concession aux tarifs réglementés de vente

Total tarifs réglementés	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	247 241	245 002	-0,9%
Energie vendue en kWh	2 070 957 861	2 146 177 883	3,6%
Recettes en €	165 845 393	173 052 795	4,3%
dont acheminement en €	71 490 640	73 773 362	3,2%

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

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

Tarif Bleu	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	244 116	241 869	-0,9%
Energie vendue en kWh	1 445 202 917	1 509 576 866	4,5%
Recettes en €	124 427 028	127 885 237	2,8%
dont acheminement en €	55 984 230	57 915 635	3,5%

Tarif Jaune	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	2 140	2 174	1,6%
Energie vendue en kWh	215 107 582	229 163 839	6,5%
Recettes en €	17 011 588	19 249 337	13,2%
dont acheminement en €	7 363 057	7 785 118	5,7%

Tarif Vert	2008	Concession	
		2009	Variation
Nombre de clients	985	959	-2,6%
Energie vendue en kWh	410 647 362	407 437 178	-0,8%
Recettes en €	24 406 777	25 918 221	6,2%
dont acheminement en €	8 143 352	8 072 609	-0,9%

En 2009, on constate pour la première fois une baisse en valeur absolue du nombre de clients aux tarifs réglementés. Toutefois, en 2009, les consommations d'énergie pour ces clients continuent de progresser. Cette augmentation est due, d'une part à une année 2009 relativement « froide » et d'autre part au succès de la pompe à chaleur comme mode de chauffage.

Le nombre de tarif jaune progresse également malgré une conjoncture économique morose.

Le nombre de tarif vert enregistre une baisse régulière depuis de nombreuses années, en partie, au profit du tarif jaune.

L'évolution des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

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

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

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

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

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

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

Pour EDF, « ce mouvement tarifaire accompagne la forte accélération des investissements d'EDF en France, qui atteignent cette année plus de 7,5 milliards d'euros, dont près des ¾ en maintenance. Il s'agit de répondre aux exigences de qualité d'alimentation et de service public, et de continuer à faire bénéficier dans la durée les consommateurs d'une énergie compétitive et sans CO₂. Le Groupe EDF est ainsi le premier investisseur dans le pays ».

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

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

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

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

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

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

Du 1er janvier 2005 au 14 août 2009, la CTA était incluse dans le montant hors taxes des tarifs réglementés de vente de l'électricité.

Depuis le 15 août 2009, elle a été retirée de ce montant et figure désormais sur une ligne distincte de la facture.

EDF informe ses clients sur cette évolution de l'affichage de la CTA par les divers canaux de contact avec la clientèle.

● L'évolution des conditions générales de vente du « Tarif Bleu » au 1^{er} octobre 2009

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

Les nouvelles dispositions sont essentiellement les suivantes :

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

Les clients de la concession hors Tarifs Réglementés de Vente

Total Acheminement des clients exerçant leur éligibilité	2008	Concession		Variation
		2009		
Nombre de clients (C1 à C5)	7 608	12 023		58,0%
Energie acheminée en kWh	211 369 969	216 498 558		2,4%
Recettes d'acheminement en €	4 667 688	5 280 695		13,1%

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

Acheminement des clients B1 exerçant leur éligibilité	2008	Concession		Variation
		2009		
Nombre de clients (C4-C5)	7 561	11 976		58,4%
Energie acheminée en kWh	70 869 347	86 144 676		21,6%
Recettes d'acheminement en €	2 584 812	3 240 221		25,4%

Acheminement des clients HTA exerçant leur éligibilité	2008	Concession		Variation
		2009		
Nombre de clients (C1-C2-C3)	47	47		0,0%
Energie acheminée en kWh	140 500 622	130 353 882		-7,2%
Recettes d'acheminement en €	2 082 877	2 040 474		-2,0%

Le nombre de clients exerçant leur éligibilité augmente fortement en 2009. Leur nombre représente 4,68% de l'ensemble des clients.

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

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

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

Nombre de contrats à fin :	Concession	
	2009	
Nombre de contrats uniques	12 012	
Nombre de contrats CARD	11	

2.3 - L'activité du concessionnaire en 2009

Le développement et l'exploitation des réseaux

• L'accueil des clients

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

L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre ERDF 24h sur 24 et 7 jours sur 7 à l'accueil « **Dépannage Electricité** » : Pour la concession : N° AZUR **0810 333 024**

L'accueil des fournisseurs d'électricité

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

L'accueil pour le raccordement des installations de consommation

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

L'accueil pour le raccordement des installations de production

Les demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité de puissance inférieure à 36 kVA sont reçues par l' « **Accueil Raccordement Producteur** » au numéro suivant : **0820 031 922**. Le demandeur, après avoir saisi son numéro de département, est orienté vers l'agence régionale qui sera en charge de son dossier.

Pour les raccordement des installations de production de puissance supérieure à 36 kVA, l'accueil est assuré par « l'Accueil Raccordement des producteurs HTA et BT > 36kVA » par téléphone au numéro suivant : **05 34 45 91 26** ou par courrier électronique à l'adresse suivante : **erdf-areprod-sup36-sudouest@erdfdistribution.fr**

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

Accessibilité de l'accueil téléphonique d'ERDF	Région ERDF	
		2009
Accueil Acheminement		90,0%
Accueil Raccordement Electricité (ARE)		90,8%
Accueil Dépannage		74,5%

• Le raccordement des clients

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

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

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

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

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

La prestation de raccordement se déroule en trois étapes :

• L'accueil et la qualification de la demande

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

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

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

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

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

• La proposition de raccordement

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

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

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

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

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

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

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

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

Raccordements : Indicateurs de suivi	Région ERDF 2009
Délai moyen de réalisation des travaux pour les branchements simples C5 (jours)	34

● **Les prestations et interventions techniques**

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

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

Ce catalogue décrit les prestations proposées :

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

Prestations et interventions techniques : indicateurs de suivi (prestations dans les délais standards ou convenus)	Région ERDF 2009
Taux de mise en service sur installations existantes %	94,7%
Taux de résiliation %	91,3%

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés

- La proximité avec les clients par un dispositif multi canal adapté

La relation avec la clientèle s'appuie sur un dispositif multi canal, afin que chaque client puisse choisir le mode de contact le plus adapté à son besoin et à ses pratiques.

Les canaux automatisés (internet, Serveur Téléphonique Interactif, SMS) offrent un accès disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Ils permettent notamment au client de payer sa facture, de transmettre ses index, d'accéder à tout moment aux offres et services d'EDF.

L'orientation vers ces canaux automatisés se développe, avec l'évolution des attentes et des pratiques de la clientèle, pour les demandes simples de gestion et d'information.

Le canal téléphonique

Pour le territoire de la Région Sud-Ouest (Aquitaine et Midi Pyrénées), **le réseau de Centres de Relation Clients**, accueille les appels des clients pour répondre à leur demande et les conseiller pour les questions relatives à la gestion de leur compte et de leur contrat, au déménagement, à l'aménagement...

Pour les clients **particuliers** : **0 810 070 333** (prix d'un appel local)

Pour les clients **professionnels** : **0 810 333 776** (prix d'un appel local)

Le Pôle Projet, est spécifiquement dédié aux projets de travaux de rénovation dans l'habitation : **3929**

Pour les clients en difficulté, relevant du dispositif de solidarité ou du tarif de première nécessité, des numéros dédiés et gratuits :

Numéro vert **solidarité** : **0 800 650 309** (7j/7 - 24h/24)

Numéro vert **TPN** : **0 800 333 123** (du lundi au vendredi de 9h à 18h)

Pour chaque Département, un **Pôle Solidarité** est à la disposition des **travailleurs sociaux des communes et du Conseil Général, des élus, des associations** avec un **numéro dédié** pour les accompagner au quotidien dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

0 810 810 116 (prix d'un appel local)

Le canal courrier et les courriels : nos équipes sont organisées pour traiter ces demandes avec accusé de réception rapide et délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

Le canal physique :

Pour le département de la DORDOGNE, deux boutiques EDF accueillent la clientèle des particuliers à :

PERIGUEUX, 2 Cours Montaigne
du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 13H45 à 18H
le samedi de 9H à 12H

BERGERAC, 5 rue Maurice Barat
du lundi au vendredi de 9H30 à 12H30 et de 14H à 17H45

Quatre Points Services sont installés dans les locaux de La Poste à Lalinde, Saint Astier, Thiviers et Ribérac.

Ils sont équipés d'un kiosque documentaire et d'une ligne téléphonique gratuite permettant la mise en relation directe avec un conseiller clientèle.

D'autre part, pour les clients qui optent pour le paiement en espèces, la convention « cash compte » signée entre EDF et La Poste permet le règlement des factures à tous les guichets des bureaux de La Poste, sans frais pour le client, les frais de mandat étant pris en charge par EDF.

L'organisation régionale de la DCCP Sud-Ouest et de la DCECL est détaillée en fin du document.

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

Les fondements de notre politique solidarité

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

- **un volet « financement »**, avec l'application du tarif de première nécessité (TPN) et le cofinancement du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) avec les collectivités pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires et pour la mise en œuvre d'actions de prévention.
- **un volet « accompagnement »**, avec la recherche de solutions souples et adaptées à la situation des clients en difficulté,
- **un volet « prévention »** de la précarité énergétique, par la pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie, l'accès des populations fragiles à l'éco-efficacité énergétique, l'action de terrain en matière d'amélioration de l'habitat et la contribution à la recherche en matière de lutte contre la précarité énergétique.

Notre organisation Solidarité en Région Sud-Ouest

Dans l'action contre la précarité énergétique en région Sud-Ouest, six Correspondants Solidarité et 25 Conseillers spécialisés sont répartis sur six Pôles Solidarité.

A chaque Pôle est associé un territoire dédié.

Pour le département de la Dordogne, notre équipe est pilotée par un Correspondant Solidarité, dont les coordonnées sont précisées au chapitre « vos interlocuteurs ».

Les Pôles Solidarité travaillent au quotidien en collaboration étroite avec les acteurs sociaux du département, des collectivités locales, des communes, des organismes sociaux et des associations caritatives.

Pour la proximité avec ces partenaires, un numéro de téléphone leur est dédié pour joindre un conseiller solidarité: **0 810 810 116**

Le financement

- **le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)**

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

Le FSL est géré par le Département qui définit les modalités d'attribution des aides et les distribue. Le concessionnaire EDF cofinance ce Fonds dans le cadre d'une convention signée dans le département par l'ensemble des partenaires.

A ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Dordogne à hauteur de :

Participation EDF au FSL (en €)	2008	2009	Variation
Département	120 000	132 000	10,0%

A titre indicatif, 2204 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité.

- **Le Tarif de Première Nécessité (TPN)**

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

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

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

Les bénéficiaires du TPN sur la concession :

Bénéficiaires du TPN	En cumul du 1 ^{er} janvier au 31 décembre		
	2008	2009	Variation
Concession	3 846	5 146	33,8%

L'augmentation du nombre de bénéficiaires peut s'expliquer notamment par,

- La revalorisation du seuil d'éligibilité au TPN, par arrêté du 5 août 2008, au niveau du plafond de ressources permettant de bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC).
- Les actions de communication sur les modalités d'accès à ce tarif, menées par notre équipe solidarité en partenariat avec les acteurs sociaux.

L'accompagnement

● la mise en œuvre du décret « impayés »

Notre démarche d'accompagnement s'appuie sur la réglementation en vigueur. avec la mise en œuvre du décret « impayés » du 13 août 2008.

EDF veille à l'application exemplaire de ce décret notamment avec une procédure de relance assouplie pour les clients fragiles et le maintien de l'énergie au niveau de la puissance souscrite dans tous les cas de figure.

En remplacement du service « Maintien de l'Énergie (SME) » qui était en vigueur jusqu'en 2008, EDF a expérimenté en 2009 un service d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie « **Accompagnement Énergie** » dont la mise en œuvre sera déployée début 2010. Une communication spécifique à l'intention des travailleurs sociaux sera portée par nos Correspondants Solidarité.

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

- un service gratuit,
- un conseil tarifaire,
- un conseil sur les moyens de paiement,
- des conseils sur la maîtrise de l'énergie
- l'orientation accompagnée vers les acteurs sociaux et les dispositifs d'aides pertinents.

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

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

- **la construction de partenariats autour de la médiation sociale** : en complément du dispositif multi canal de proximité avec la clientèle, EDF développe, avec d'autres entreprises et les collectivités, des partenariats pour garantir un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation – Points d'Information Médiation Multi Services (PIMMS), Relais Services Publics...- permettent d'accueillir et

d'accompagner dans leurs démarches administratives les ménages rencontrant des difficultés spécifiques (isolement, barrière de la langue, ...).

En 2009, la Direction Commerciale des Particuliers et Professionnels a engagé en région Sud-ouest des actions pour construire des partenariats dans le domaine de la médiation sociale avec en particulier,

- des projets de création de PIMMS à l'étude, notamment en Gironde à Cenon à côté de Bordeaux et en Haute Garonne à Toulouse.
- une convention de partenariat, fin 2009, avec l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) en Dordogne.

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

La démarche de prévention vient compléter l'approche curative (financement des aides à l'énergie) par des actions pour développer les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie et pour rendre l'éco-efficacité énergétique accessible aux clients les plus démunis.

En complément de l'engagement fort d'EDF dans la contribution à la recherche en matière de lutte contre la précarité énergétique, l'action de terrain s'articule en trois axes :

- **développer la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie** : agir en partenariat avec les acteurs sociaux et le monde associatif dans l'information et la formation aux bonnes pratiques de maîtrise l'énergie, la sensibilisation aux économies d'énergie afin de faire évoluer les comportements.
- **favoriser l'accès à l'éco-efficacité énergétique** : mettre en œuvre divers partenariats, avec les collectivités et associations, pour équiper la clientèle fragile en matériel économe en énergie.
- **contribuer à l'amélioration de l'habitat** : l'habitat mal conçu ou mal isolé est l'une des causes majeures de précarité énergétique. EDF a donc lancé une démarche de contribution à l'amélioration de l'habitat.

En 2009, en région Sud-Ouest, la Direction Commerciale Particuliers et Professionnels a engagé un travail sur des projets d'offres de rénovation solidaire en partenariat avec les collectivités locales, notamment en Gironde à Bordeaux et dans les Pyrénées Atlantiques dans l'agglomération de Pau.

• Les actions locales de médiation sociale et de solidarité

En 2009, la démarche d'accompagnement et de prévention de la précarité énergétique pour la clientèle démunie a été poursuivie avec notamment,

- La collaboration active entre le Pôle solidarité d'EDF et les acteurs sociaux des unités territoriales du Département et des CCAS, avec des rencontres d'information et d'échange pour développer auprès des clients fragiles,
 - la communication sur le dispositif de solidarité et les conditions d'attribution du TPN,
 - la sensibilisation aux fondamentaux de la maîtrise de l'énergie.
- L'action de prévention en lien avec le monde associatif par la mise en œuvre des partenariats avec les Restos du Cœur et l'Association Périgourdine d'Action et de Recherche sur les Exclusions (APARE). Le Pôle solidarité d'EDF a mené dans ce cadre des interventions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie.

Dans le domaine de la médiation sociale, une convention de partenariat a été conclue fin 2009 entre EDF et l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) de la Dordogne.

Cette convention porte sur la mise en place sur le département d'un dispositif d'accueil, d'information, d'orientation, de conseil et de prévention pour accompagner la clientèle démunie dans la résolution de ses difficultés.

2.4 - La qualité des relations et des services

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

• L'amélioration du traitement des réclamations

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

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

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

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

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

Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours	2008	2009
Région ERDF (en %)	96,2%	96,8%

• La qualité de la relation avec les collectivités locales

Satisfaction des collectivités locales concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
National	7,8	7,8
Territoire ERDF	7,9	7,8

• La satisfaction des clients

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

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

Les clients particuliers

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

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

Satisfaction des clients professionnels concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Département	86,7%	87,6%

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

Satisfaction des clients C2-C4 (BT et HTA) concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région ERDF	93,5%	86,2%

Les clients raccordés en HTA avec un contrat CARD

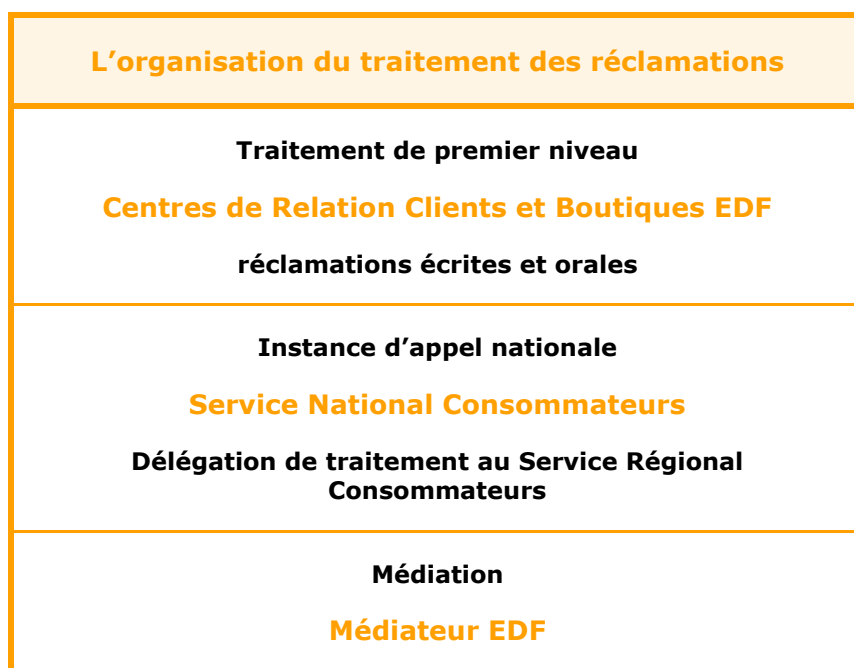
Satisfaction des clients entreprises CARD ^(*) HTA concernant la gestion du réseau de distribution	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région ERDF	93,5%	72,3%

Dans le cadre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés

• L'attention portée aux réclamations des clients

Le fournisseur est l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF se met en situation d'accueillir et traiter toutes les réclamations, y compris celles en relation avec le distributeur lorsque ce dernier est impliqué.

Le dispositif de traitement à trois niveaux mis en place en 2008 a été maintenu en 2009.



Dans le cas où le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation en premier niveau, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du Service Régional Consommateurs d'EDF dans un premier temps, pour ré examen du dossier
- du Médiateur EDF pour arbitrage en cas de désaccord subsistant.

En région Sud-Ouest, pour la clientèle des particuliers, le Service Régional Consommateurs,

- pilote le traitement des réclamations orales et écrites
- traite les réclamations écrites en première instance d'appel.

Le traitement des réponses aux réclamations écrites est centralisé et repose sur des équipes spécialisées. Ces équipes ont également en charge le traitements des réclamations orales nécessitant un contact avec le distributeur.

Les réclamations écrites font l'objet d'un accusé de réception sous la forme d'un courrier d'attente avec pour objectif un délai de réponse maximum de 30 jours.

En 2009 en région Sud-Ouest,

- 14924 réclamations écrites ont été traitées, dont 870 en instance d'appel.
- environ 50% des réclamations ont été traitées en lien avec le distributeur.

Le processus de traitement a évolué en 2009 avec la mise en place d'une Gestion Électronique des Documents pour l'ensemble des courriers de réclamations. Cette évolution permet notamment d'améliorer la traçabilité des courriers et de raccourcir le délai de prise en charge du traitement par les équipes spécialisées.

● L'engagement auprès des Associations de Consommateurs

La Direction Commerciale des Particuliers et Professionnels Sud-Ouest a poursuivi en 2009 son engagement auprès des Associations de Consommateurs :

- Avec la mise à disposition d'un point d'entrée dédié au Service Régional Consommateurs pour le traitement des demandes concernant les dossiers de leurs adhérents.
160 dossiers ont été traités en 2009.
- Avec l'organisation, par département, de rencontres périodiques d'information et d'échange et notamment une communication autour du développement durable et de la maîtrise de l'énergie.
80 associations de Consommateurs ont participé à ces rencontres en 2009.

● Les indicateurs de mesure de la satisfaction

La clientèle est répartie en quatre segments : les clients particuliers, les clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, facturés au tarif bleu), les collectivités locales, les entreprises (PME, PMI, entreprises tertiaires facturées aux tarifs jaune et vert).

Chacune de ces catégories fait l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique. Les principales actions menées en direction des clients et les résultats des enquêtes sont retracés ci-après.

Les clients particuliers et les professionnels

Chaque année, la Division Particuliers et Professionnels d'EDF fait réaliser une enquête dite « sur événement », menée chaque mois sur des clients ayant récemment formulé une demande ou une réclamation auprès d'EDF. Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit le contact, la satisfaction résultant du traitement de leur demande ou de leur réclamation. Au plan national en 2009, 43 427 clients particuliers et 13 967 clients professionnels ont été invités à s'exprimer par téléphone auprès de TNS Sofres pour les clients particuliers et de LH2 pour les clients professionnels, dont 4432 clients particuliers et 1663 clients professionnels sur la région Sud-Ouest.

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

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients particuliers

Satisfaction des clients particuliers concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF	83,8%	84,1%

Avec un résultat en légère progression, l'enquête 2009 met en évidence, dans la continuité de l'année 2008:

En points forts :

- la qualité de l'accueil téléphonique: écoute et disponibilité des conseillers
- la satisfaction des clients en situation de mobilité.

En points à améliorer :

- les réponses aux questions sur les aspects techniques
- la simplicité des formalités
- le traitement des réclamations.

Afin de poursuivre la dynamique de satisfaction sur la région, des actions principales sont en place pour répondre aux attentes de la clientèle,

- piloter les engagements de re contact des clients,
- fluidifier la gestion de l'interface avec le Distributeur.
- renforcer en continu le professionnalisme des conseillers clientèle,
- renforcer le conseil sur le tarif.

En 2009, 20156 conseils tarifaires ont été réalisés pour la clientèle de la concession.

Indicateur synthétique de satisfaction des clients professionnels

Satisfaction des clients professionnels concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF	81,0%	82,1%

Avec un résultat en progression sensible, l'enquête 2009 met en évidence :

En points forts : comme chez les particuliers, la qualité de l'accueil téléphonique, l'écoute et la disponibilité des conseillers.

En points à améliorer : le suivi commercial et les dimensions informations et conseils ressortent en attentes principales.

Les actions menées portent donc notamment sur le renforcement du conseil tarifaire et l'information sur la maîtrise des consommations.

Dans la recherche d'amélioration continue de la qualité de service et de relation avec la clientèle,

- le dispositif en place d'écoute clients permet, à travers l'analyse des réclamations et des résultats des enquêtes de satisfaction, d'identifier les axes d'amélioration

- en 2009, un diagnostic des freins à la satisfaction client a été mené sur les deux segments de clientèle, professionnels et particuliers, par un cabinet d'experts externe à EDF. L'exploitation des recommandations est en cours.

Les clients collectivités locales

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

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

Cet indicateur est calculé sur la base du pourcentage de clients collectivités locales qui se déclarent très ou assez satisfaits du contact qu'ils ont eu avec EDF. Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des 12 derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils donnés, la facturation, le traitement des réclamations ainsi que la satisfaction globale.

En 2009, la satisfaction des collectivités locales vis à vis de la relation avec EDF (communes, intercommunalités, conseils régionaux et généraux) reste à un niveau élevé avec 82% de clients satisfaits sur le plan national et 79% sur la région Sud-Ouest.

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients collectivités locales

Satisfaction des collectivités locales concernant la fourniture aux tarifs réglementés	Indicateur synthétique	
	2008	2009
Région EDF	90,0%	79,0%

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

- EDF maintient pour chaque collectivité un interlocuteur commercial et de gestion du contrat dédié, accessible par des numéros d'appel locaux non surtaxés. Ces interlocuteurs sont répartis sur 8 sites pour le territoire Sud-Ouest. Un courrier réaffirmant cet engagement et celui d'un contact annuel a été envoyé à toutes les collectivités.
- des services ont été développés pour simplifier la gestion du contrat de fourniture. L'accès personnalisé sur le site edfcollectivités.fr permet désormais de réaliser des demandes, d'en assurer le suivi en ligne, d'obtenir des duplicata de facture ou de bénéficier de la facture électronique. De plus, à l'occasion d'un contact initié par EDF, une information sur la nouvelle facture regroupée a été réalisée auprès des collectivités susceptibles d'être intéressées.
- pour aider les collectivités dans la maîtrise de leurs dépenses énergétiques, un bilan annuel de consommation incluant tous les tarifs a été proposé.
- la communication a été améliorée : la newsletter électronique mensuelle Commun'idée a été enrichie d'informations pédagogiques et d'interviews de personnalités. Cette

newsletter est aujourd'hui adressée à plus de 65 000 contacts et présente un très bon taux d'ouverture de 30%. L'information mise à disposition sur le site edfcollectivités.fr a également été approfondie et enrichie des spécificités régionales. Quatre clients sur cinq sont prêts à recommander ce site.

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

- développer le nombre de contacts à l'initiative d'EDF, et renforcer la présence d'EDF auprès des petites collectivités (les coordonnées du conseiller service client dédié figurent sur les nouvelles factures), en généralisant les réunions d'information permettant aux représentants de ces collectivités d'identifier leurs interlocuteurs locaux. Différents sujets pourront être abordés, tels que la nouvelle facturation, les évolutions de l'Entreprise et du marché de l'électricité, la maîtrise de l'énergie...
- informer davantage nos clients sur le traitement de leurs demandes, notamment en améliorant la prise en compte et la qualité des réponses aux réclamations,
- continuer à faire progresser notre site Internet pour faciliter l'accès à l'information et à certains services.

Les clients entreprises

L'enquête de satisfaction des entreprises est réalisée par l'institut de sondage LH2 et administrée par téléphone. En 2009, 3 000 entreprises ont été interviewées sur l'année au plan national, lors de deux vagues d'enquête. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée.

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

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

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

Indicateur synthétique de satisfaction des clients entreprises

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

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

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

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

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

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

2.5 - Une relation de proximité avec les territoires

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

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

• Accompagner les projets de territoires

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



Dans le cadre du contrat urbain de cohésion sociale, en partenariat avec ERDF Périgord, la municipalité de Coulounieix- Chamiers a permis à des jeunes d'exprimer leur créativité pour embellir leur environnement. Les photos parlent d'elles mêmes.

• Soutenir l'insertion professionnelle

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

• Intensifier la prévention des accidents par électrification

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

En 2009, ERDF Périgord a initié de nombreuses actions en direction des personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des lignes électriques :

-Avec la chambre d'agriculture, ERDF est intervenu pour sensibiliser les irrigants aux risques électriques lors de deux réunions, l'une en janvier pendant l'assemblée générale annuelle de l'association départementale d'hydraulique agricole de Dordogne, l'autre en mars pendant l'assemblée générale annuelle de l'association des irrigants de la Dordogne.

Le lien internet, www.sousleslignes-prudence.com, a été insérer sur la page d'accueil du site de la chambre d'agriculture de Dordogne.

-Pour sensibiliser les pêcheurs, ERDF et RTE ont participé à l'assemblée générale ordinaire de la fédération départementale de pêche de la Dordogne. En décembre 2008, il a été remis 15 000 dépliants « sous les lignes prudence restons à distance » à la fédération départementale de pêche. Ces dépliants sont joints avec chaque carte de pêche 2009.

-Pour sensibiliser les entreprises du BTP, ERDF Périgord a réalisé des sessions de formation d'une demi-journée avec le responsable en charge de la prévention auprès des entreprises et des artisans de la Dordogne.

• Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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



3/ RÉSEAU, TRAVAUX ET ENVIRONNEMENT



3.1 - L'alimentation en électricité de la concession

L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant.

La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et un développement rationnel du réseau public de transport conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

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

Les postes sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport.

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



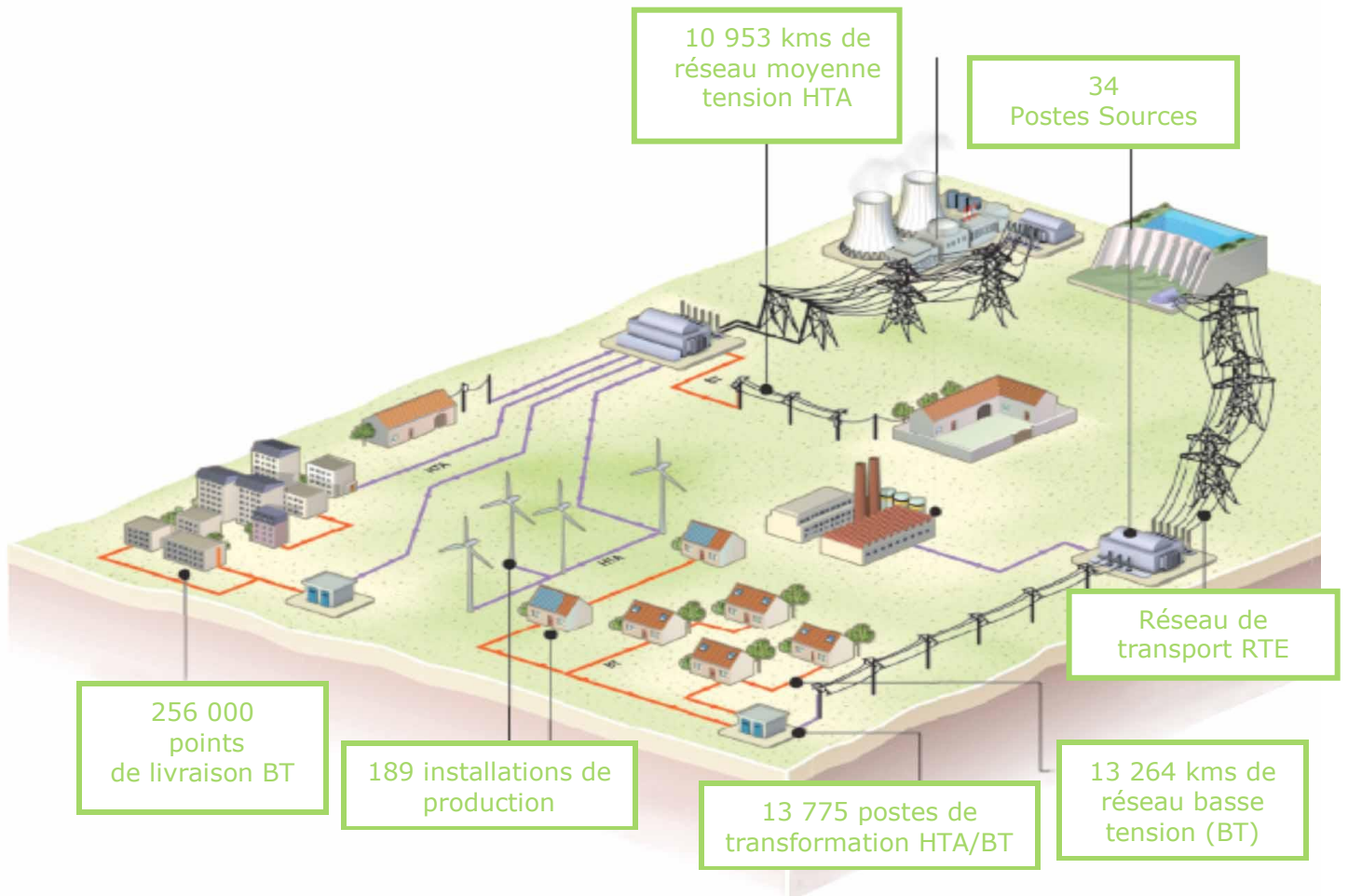
Ces postes sont la propriété conjointe de RTE et d'ERDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie de ces installations qu'il exploite.

En 2009, ERDF a consacré dans les postes sources qui alimentent la concession, un effort financier soutenu en investissement qui a porté, au niveau du département, notamment par la mise en place de mise à la terre par neutre compensé sur les postes sources de Menesplet et Thiviers. Ces travaux permettent une meilleure sélectivité des protections lors de défauts.

ERDF Périgord a remplacé l'ensemble des automatismes des départs du poste source de Thiviers et pour la moitié des départs du poste source de Menesplet par des automatismes du Palier Commande Contrôle Numérique (PCCN).



Schéma du réseau de distribution et chiffres clés





3.2 - Les ouvrages concédés

Caractéristiques générales

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

• Le réseau électrique HTA

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

• Le poste HTA/BT

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

• Le réseau électrique BT

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

• Le branchement

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

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

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

Ouvrages par tranche d'âge	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	1 690	3 039	2 401
> 10ans et < 20ans	2 732	3 588	2 871
> 20 ans et < 30 ans	3 249	2 220	3 937
> 30 ans	3 283	4 417	4 566



Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession

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

Réseau BT, en mètre	2008	Concession	Variation
		2009	
Réseau souterrain	2 973 997	3 145 818	5,8%
Réseau torsadé	7 451 379	7 476 754	0,3%
Réseau aérien nu	2 754 744	2 641 574	-4,1%
Dont fils nus de faibles sections (*)	1 964 053	1 819 389	-7,4%
Réseau total aérien	10 206 123	10 118 328	-0,9%
Total Réseau BT	13 180 120	13 264 146	0,6%
Taux d'enfouissement BT	22,6%	23,7%	

(*) Fils nus de section < ou = à 14mm² Cu ou 22mm² Alu

Réseau HTA, en mètre	2008	Concession	Variation
		2009	
Réseau souterrain	2 762 725	2 860 238	3,5%
Réseau torsadé	19 171	18 978	-1,0%
Réseau aérien nu	8 134 238	8 073 601	-0,7%
Réseau total aérien	8 153 409	8 092 579	-0,7%
Total Réseau HTA	10 916 134	10 952 817	0,3%
Taux d'enfouissement HTA	25,3%	26,1%	

Postes HTA/BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Nombre de postes	13 778	13 775	0,0%

Répartition des postes HTA/BT	2008	Concession	Variation
		2009	
Dont postes sur poteau	9 443	9 374	-0,7%
Dont postes cabines hautes	213	204	-4,2%
Dont postes cabines basses	723	718	-0,7%

Départs alimentant la concession	Concession	
	2009	
Longueur moyenne des 10% de départs les plus longs (en km)	95	
Nombre d'OMT par départ HTA aérien	5	



L'évolution des réseaux BT :

La longueur du réseau basse tension est en légère augmentation de 0,6%. Cette augmentation est la résultante d'une baisse de -4,1% des fils nus, une augmentation de +5,8% du réseau souterrain et une augmentation de +0,3% du réseau torsadé.

172 km de réseau souterrain BT ont été immobilisés en 2009, portant la part du réseau souterrain basse tension à 23,7%.

Le développement du réseau souterrain BT résulte de la volonté du SDE24 de mettre en œuvre des techniques de construction de réseau respectueuses de l'environnement.

L'évolution des réseaux HTA :

La longueur du réseau HTA enregistre une augmentation de 0,3%.

Cette augmentation est la résultante d'une baisse de -0,7% des fils aérien et une augmentation de +3,5% du réseau souterrain.

98 km de réseau souterrain HTA ont été immobilisés en 2009, portant la part du souterrain à 26,1%.

Le fort développement du réseau souterrain HTA confirme l'augmentation des investissements d'ERDF pour sécuriser les réseaux HTA et les construire en technique discrète.

Perspectives d'évolution sur 2010 :

Dans l'année à venir, le patrimoine de la concession va être marqué par les évolutions suivantes :

La poursuite de notre programme de construction des lignes HTA souterraine en zone sensible aux aléas climatiques (investissement sur la structure du réseau).

La poursuite du programme de renforcement des lignes BT par le SDE24 en zone rurale.

Ouvrages mis en service en 2009

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

Ouvrages BT mis en service : longueur en mètres	Concession	
	2008	2009
Souterrain	19 138	17 262
Torsadé	17 788	11 182
Aérien nu	0	400
Total	36 926	28 844
Dont pour information		
Extension	12 064	7 299
Renouvellement	14 408	12 145
Renforcement	10 454	7 363



Ouvrages HTA mis en service : longueur en mètres	Concession	
	2008	2009
Souterrain	149 382	193 029
Torsadé	0	305
Aérien nu	958	2 632
Total	150 340	195 966
Dont pour information		
Extension	7 196	11 863
Renouvellement	4 049	29 947
Renforcement	139 095	154 156

Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

Nombre de branchements BT (puissance ≤ 36kVA)	Concession	
	2008	2009
Neufs	4 329	3 630

Les travaux sur le réseau BT :

En 2009, le nombre de chantiers d'extension (lotissements, tarif jaune...) est en baisse sensible du fait de la conjoncture économique.

Pour les travaux délibérés, nos priorités sont les renforcements en zone urbaine :

-Toute réclamation en matière de chute de tension est traitée.

Les paramètres sous surveillance sont en zone urbaine :

-Les travaux en concertation avec les communes.

Les travaux sur le réseau HTA :

En 2009, ERDF a mis en service 193 km de réseau souterrain HTA.

Pour la période 2009-2011, ERDF Périgord a pour objectif la mise en service de 500 km de réseau souterrain.

Nos priorités restent :

-La mise en œuvre du plan aléas climatiques,

-Améliorer la continuité de la desserte,

-Renouveler le patrimoine, en particulier les câbles souterrains en papier imprégné,

Les paramètres sous surveillance sont :

-Les départs longs de plus de 70 kms,

-Les départs en chute de tension de plus de 5%,

-Les départs avec plus de 6 coupures longues.



3.3 - Les travaux

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

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

Les travaux d'amélioration de la qualité de la fourniture

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

Les principaux travaux réalisés en 2009 par ERDF sur le territoire de la concession sont décrits ci-après.

• La sécurisation des réseaux et la prévention des aléas climatiques

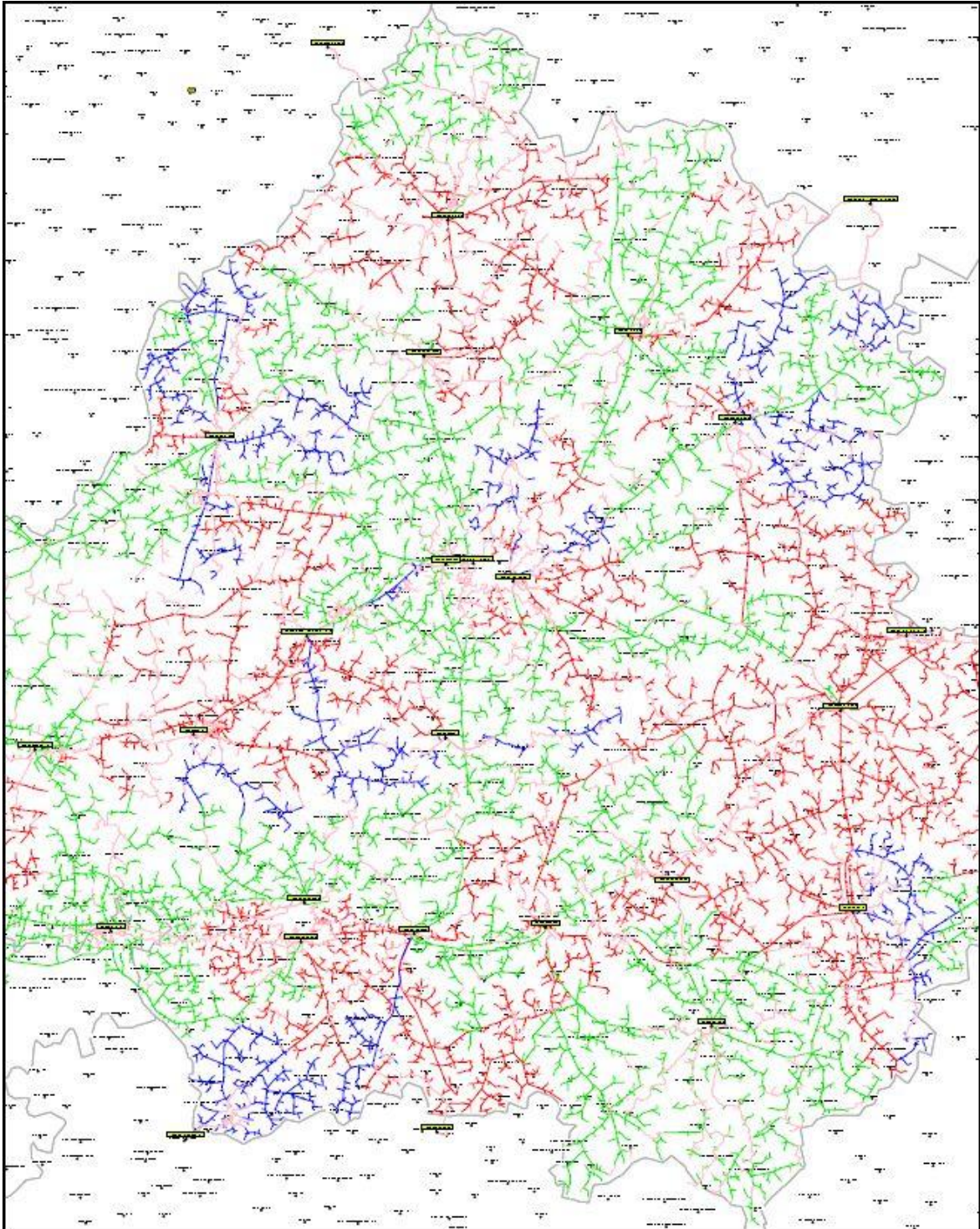
Les principaux chantiers moyenne tension mis en service en 2009 sont :

- Bouclage HTA entre les Postes sources de Nontron et Bertric : 9km de réseau souterrain.
- Dédoublage du départ HTA Montpon du poste de Menesplet : 13,5 km de réseau souterrain.
- Renforcement climatique du départ HTA St Amand de Coly du poste de Montignac : 15 km
- Renforcement climatique du départ HTA Varenne du poste de Tuilière : 9 km de réseau souterrain.
- Renforcement climatique du départ HTA La chapelle St Robert du poste de Montbron : 10 km de réseau souterrain.



- Les travaux d'élagage

Carte de l'élagage HTA à fin 2009.



- En vert élagage terminé.
- En bleu élagage en cours.
- En rouge élagage à réaliser.
- En rose structure en souterrain.



Elagage réalisé sur le réseau HTA et BT	Département 2009
Longueur de réseau traité (en km)	644

1405 km de réseau moyenne tension ont été élagués en 3 ans :

Année	Elagage HTA	Elagage BT
2007	137	80
2008	658	25
2009	610	34
Total	1405	139

Fin 2009, ERDF Périgord a lancé une expérimentation d'abattage d'arbres dans le nord est et le sud est de la Dordogne, expérimentation qui se poursuivra en 2010.

Ainsi, 345 arbres ont été abattus en 2009 en Dordogne.

Coordination et programmation

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

En termes de coordination, comme chaque année, ERDF Périgord a présenté le 16 décembre 2009 son programme travaux moyenne tension 2009-2011 et son programme travaux BT 2010 au SDE24.

Dans une charte commune, signée en 2002, ERDF et le SDE24 se sont engagés à échanger leurs programmes travaux réciproques pour déceler les coordinations de chantiers réciproques.



3.4 - Les actions en faveur de l'environnement

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

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

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

% de travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT	Concession	
	2008	2009
En agglomération	90,3	93,5
Hors agglomération	94,8	94,5
En zone classée	100,0	97,8
Total	94,3	94,4

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

Pour l'année 2009, la contribution d'ERDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante a été fixée ainsi :

Financement des travaux d'intégration des réseaux (Art. 8)	Contribution d'ERDF	
	2008	2009
Montant versé en € hors TVA	492 659	454 849

En 2007, le SDE24 et le concessionnaire ERDF en Périgord ont signé une convention de partenariat prolongeant et renforçant pour les années 2008 à 2010 la contribution financière relevant des modalités de l'ART8 du cahier des charges de concession. Cette convention acte un montant maximum de participation d'ERDF relevé de plus de 200 k euros supplémentaires sur le programme annuel par rapport à la convention précédente.



Travaux d'amélioration esthétique des postes

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

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

Le SDE24 et ERDF ont décidé en 2002 dans une charte relationnelle, en supplément de la contribution financière ERDF sur l'article 8, de convenir chaque année d'un programme d'effacement de 7 cabines hautes en parallèle du programme renforcement de SDE24.

Le concessionnaire fournit le nouveau poste HTA/BT et le SDE24 réalise les raccordements moyenne tension et basse tension ainsi que la dépose de l'ancienne cabine.

Cet accord permet une amélioration esthétique des postes.

Autres actions en faveur de l'environnement

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

• Le recyclage des déchets (notamment des supports)

Depuis 1997, dans une convention environnement retraitement des déchets, le SDE24 s'engage avec ERDF Périgord dans une politique systématique de destruction des poteaux béton déposés.

Les entreprises de travaux entreposent les supports déposés sur des sites de stockage déterminés.

Une entreprise de concassage effectue le broyage. ERDF Périgord assure un suivi des opérations.



3.5 - Les investissements bruts du concessionnaire

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

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

Investissements ERDF sur le territoire de la concession (en k€)	2008	2009
Raccordement des utilisateurs et voirie	8 990	6 693
Renforcement des réseaux	1 553	669
Sécurité, environnement, obligations règ	1 319	3 277
Qualité de la desserte	9 502	12 229
Moyens d'exploitation et logistique	571	933
Total (en k€)	21 935	23 802

En 2009, les investissements bruts du concessionnaire augmentent de 8,6% par rapport à 2008.

Les trois domaines en plus forte hausse d'investissement sont:

- La qualité de la desserte : +29%
- Sécurité, environnement, obligation réglementaire : +153%
- Moyen d'exploitation et logistique : +63%.



4/ QUALITÉ DE DESSERTE

4.1 - La qualité de l'électricité distribuée

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

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

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

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

L'appréciation de la qualité du produit électricité sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2009, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

4.2 - L'année 2009 en matière de qualité

Les événements majeurs

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

Selon Météo-France, l'intensité exceptionnelle de la tempête Klaus était comparable à celle des deux tempêtes de décembre 1999.

La région Sud-Ouest et en particulier le département des Landes ont été particulièrement touchés par la tempête Klaus : les incidents liés à cet événement équivalent à la somme de 4 ans de pannes dans les Landes.

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

Au total ce sont 6 600 personnes qui ont travaillé sans relâche pour rétablir au plus vite le plus grand nombre de clients privés d'électricité depuis la nuit du 24 janvier 2009.

Le 24 janvier 2009, la tempête Klaus touche la Dordogne.

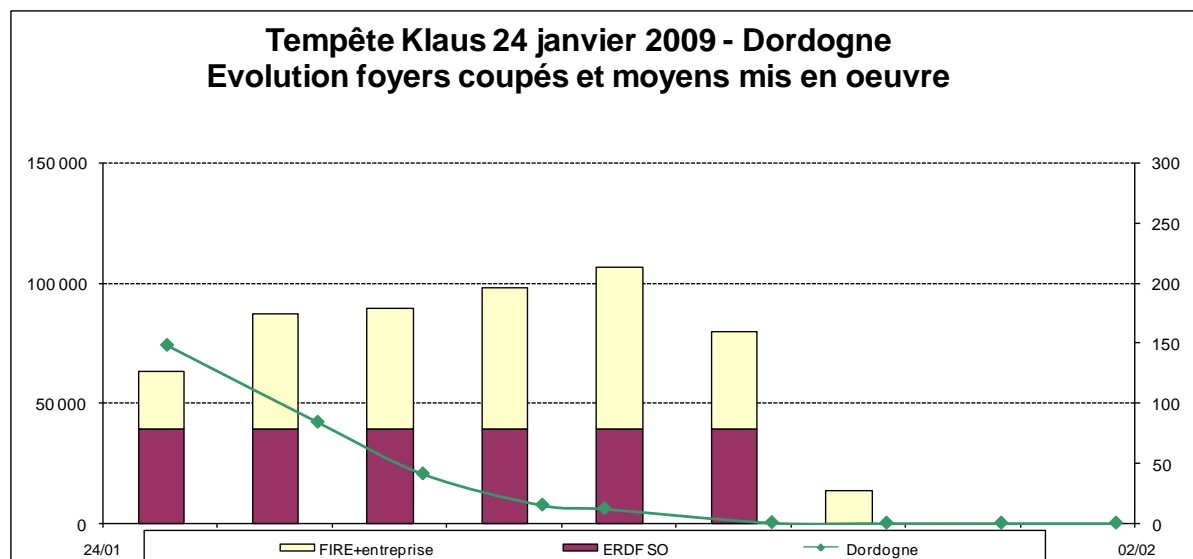
85 000 foyers sont privés d'électricité (soit un sur trois « à la pointe »). 14 km de réseau HTA et 22 km réseau BT sont affectés. 230 chantiers HTA et 600 chantiers BT seront nécessaires pour réparer les pannes. Le poste source de campagne a été hors tension.

ERDF a pré-mobilisé toutes les équipes disponibles dès le vendredi soir.

Dès le matin du samedi 24 janvier, ERDF a mis en place une cellule de crise à Périgueux et un accueil téléphonique collectivités locales. ERDF participe également à la cellule de crise organisée par la Préfecture. Chaque jour, ERDF Périgord a fait une synthèse de l'évolution de la réalimentation des clients avec le SDE24. ERDF a mis en place une base travaux à Bergerac

Les moyens ERDF Périgord mobilisés sont :

- Plus de 200 personnes
- Dont 85 agents ERDF d'autres départements (FIRE)
- 38 groupes électrogènes (sites déterminés par les pouvoirs publics)
- 2 hélicoptères pour les visites de lignes



En moins de quatre jours, le mardi soir, 94% des clients étaient réalimentés.

Les principales actions au service de la qualité

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

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

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

Ainsi, dans le Sud-Ouest, les investissements ont augmenté de 23% entre 2008 et 2009, permettant dès 2009 de commencer un programme Reconstruction suite à la tempête Klaus.

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

La région Sud-Ouest a poursuivi en 2009 la mise en œuvre de son Plan de Modernisation des Réseaux qui combine des actions de maintenance préventives des réseaux,

d'abattage d'arbres, de maintenance lourde et d'investissement de renouvellement des réseaux.

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

Sur la région Sud-Ouest, les dépenses de maintenance ont augmenté globalement de plus de 4% et celles d'élagage HTA et BT de 20%.

4.3 - Critères de qualité de l'électricité

La continuité de la fourniture

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

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

Temps de coupure toutes causes confondues en min.	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, toutes causes confondues (critère B)	
	2008	2009
Critère B concession	175	887
- Dont amont (origine RTE)	1	2
- Dont part Incident (hors RTE)	137	807
- Dont part Travaux	40	79

L'évènement exceptionnel « Klaus » ainsi que les coupures travaux impactent fortement le critère B de l'année 2009. En 2009, la durée annuelle de coupure HTA et BT est de 807 mn dont 677 mn liées à l'évènement exceptionnel Klaus.

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

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

Temps de coupure hors évènements exceptionnels en min.	Durée moyenne totale annuelle de coupure par client BT, hors évènements exceptionnels (critère B HIX)	
	2008	2009
Critère B HIX Concession	175	211

En comparant les temps de coupure hors évènements exceptionnels, hors travaux et hors RTE de l'année 2008 et 2009, on constate une baisse de la durée de coupure due uniquement au réseau de distribution, soit pour 2008 : 134 minutes et pour 2009 : 130 minutes.

Cette baisse est un indicateur de l'amélioration de la qualité des réseaux.

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

- Les perturbations liées à des incidents affectant le réseau

Coupures sur incidents	Concession	
	2008	2009
Nombre d'incidents HTA pour 100 kms de réseau	6	8
Dont réseau aérien	3	4
Dont réseau souterrain	0	0
Nombre d'incidents BT pour 100 kms de réseau	5	5
Dont réseau aérien	3	3
Dont réseau souterrain	0	0
Nombre de coupures sur incident réseau		
Longues (> ou = à 3min.)	1 244	1 512
Brèves (de 1s à 3 min.)	1 859	1 602

En 2009, l'évènement exceptionnel « Klaus » a impacté fortement le nombre d'incidents HTA ainsi que le nombre de coupures longues.

Par ailleurs le nombre de coupures brèves a diminué de -13,8%.

- Les perturbations liées aux travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession	
	2008	2009
Nombre sur réseau BT	490	403

Nombre sur réseau HTA	1 007	1 658
Temps moyen	40	79

Le nombre de coupures pour travaux en 2009 est en forte augmentation. Ces coupures pour travaux sont liées en particulier aux travaux de prélèvement d'huile effectués sur l'ensemble des transformateurs antérieurs à 1987. Ces prélèvements s'étaleront jusqu'à fin 2010.

● Fréquence des coupures

Fréquence des coupures	Concession	
	2008	2009
Fréquence des coupures longues (> ou = à 3min.), toutes causes confondues	2,0	3,0
Fréquence des coupures brèves (de 1s à 3 min.), toutes causes confondues	9,1	7,8

En 2009, l'évènement exceptionnel « Klaus » a impacté la fréquence des coupures longues.

La fréquence des coupures brèves a baissé.

● Nombre de clients affectés

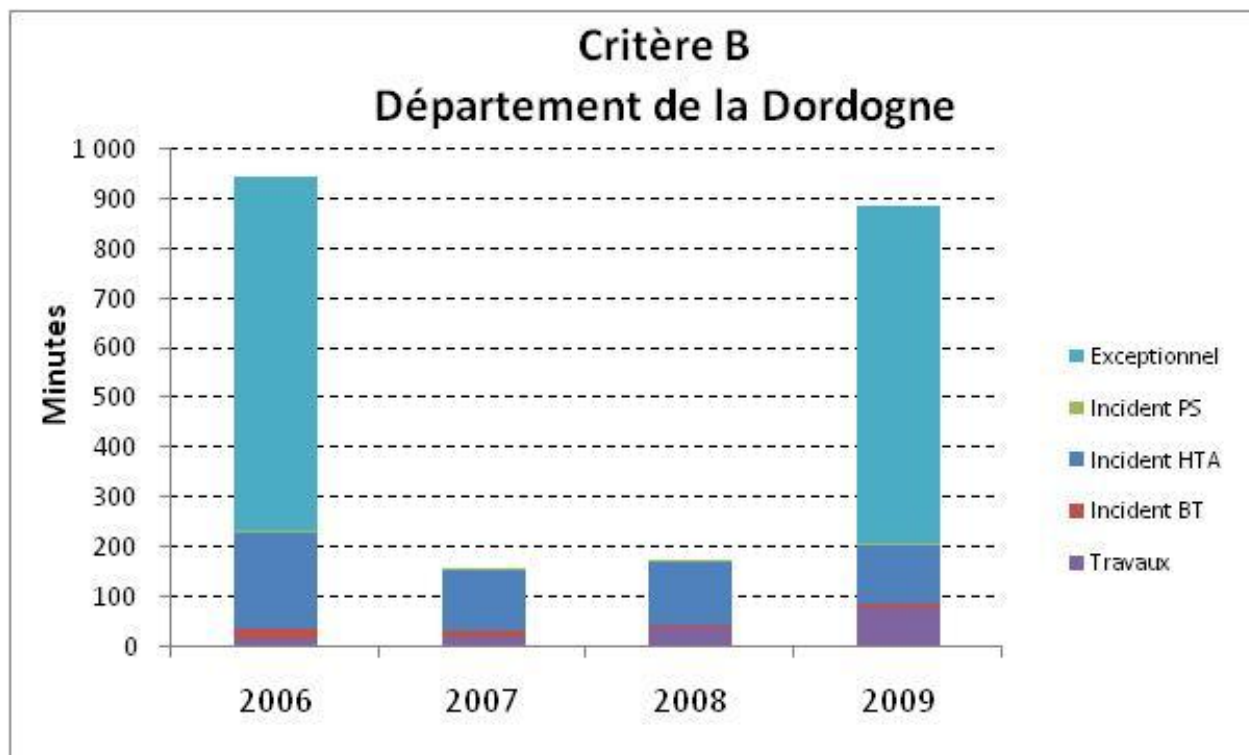
Nombre de clients BT de la concession :	Concession	
	2008	2009
Affectés par plus de 6 coupures longues (> ou = à 3min.), toutes causes confondues	8 592	21 416
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	4 224	9 492
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1s à 3 min.), toutes causes confondues	14 183	6 478
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	70 062	132 191
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	46 520	105 124
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	18 797	78 499

En 2009, l'évènement exceptionnel « Klaus » a augmenté le nombre de clients affectés par des coupures longues ainsi que les temps de coupures.

Le nombre de clients affectés par plus de 30 coupures brèves a baissé de 54%.

La fréquence des coupures brèves a également baissé.

• Evolution de la durée moyenne de coupure (critère B)



Histogramme indiquant la répartition de la durée moyenne de coupure suivant les différentes causes.

On remarque, depuis 2006, une baisse du temps de coupures dues réseau HTA, hors évènements exceptionnels.

Les clients mal alimentés

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

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

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

Clients basse tension mal alimentés	2008	Concession	
		2009	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	11 055		10 132
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (%)	4,3%		4,2%

En 2009, 96,8 % des clients sont bien alimentés. Il reste, toutefois, en Dordogne plus de 10 000 clients mal alimentés.

Cela justifie, en matière de renforcement, que les efforts conjugués d'ERDF et du SDE24 se poursuivent.

Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension	Concession	
	2008	2009
Taux de départs BT en contrainte de tension > 10%	8,0%	7,0%
Taux de départs HTA en contrainte de tension > 5%	10,0%	14,0%

En 2009, les départs HTA avec plus de 8% de chute de tension sont tous étudiés et tous sont inscrits dans les programmes travaux HTA pluriannuels d'ERDF Périgord.

4.4 - Perspectives pour l'année 2010

ERDF Sud-Ouest prévoit, sur la région, une augmentation de ses investissements de 12% par rapport à 2009, permettant la poursuite du Plan de Modernisation des Réseaux ainsi que le programme Reconstruction post-Klaus.

Sur le territoire de la concession, pour l'année 2010, est prévue la mise en œuvre d'un certain nombre d'actions, notamment :

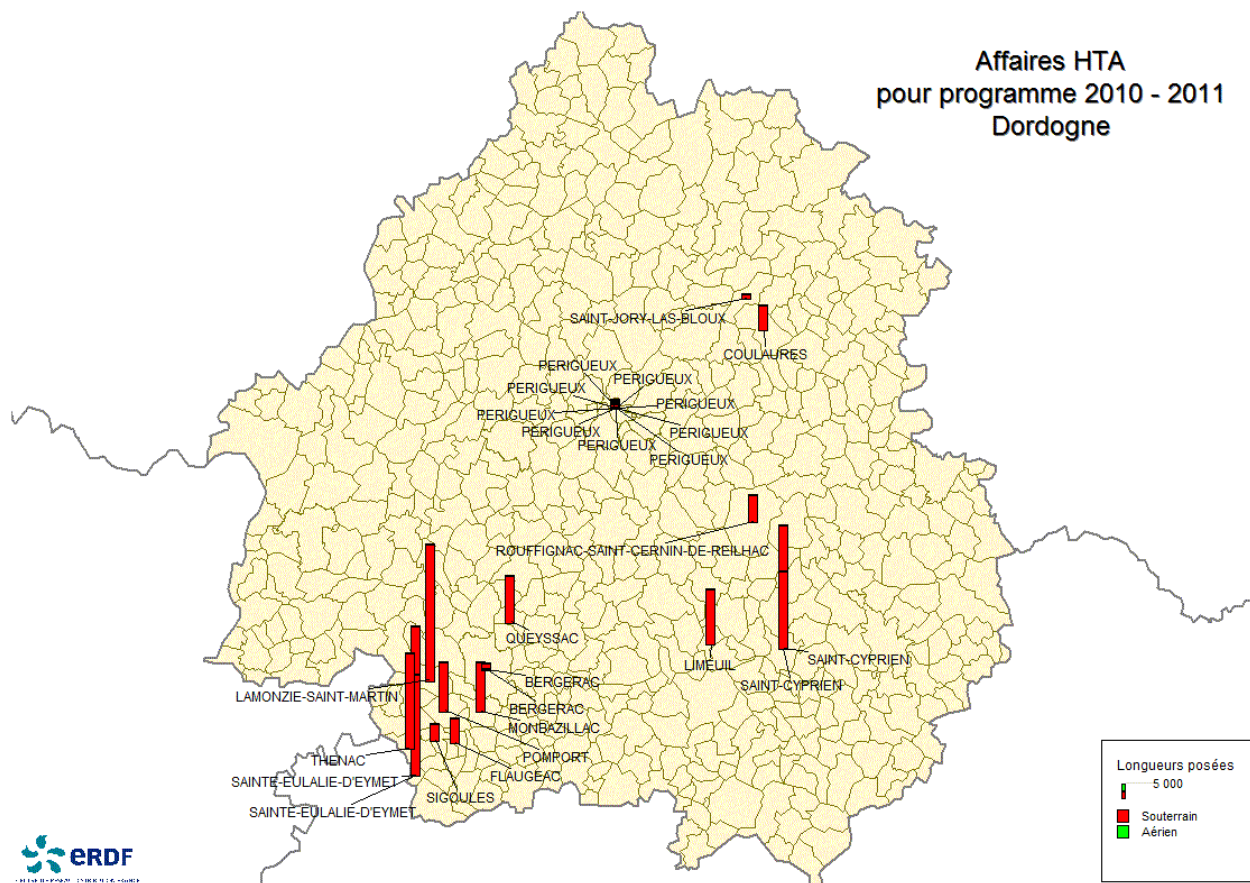
Rendre les réseaux moins sensibles aux aléas climatiques en investissant sur la structure du réseau :

Le Programme travaux 2010-2011 est évolutif et comprend en particulier les chantiers suivants:

Libellé	Postes sources	Départ	Pose sout	Prog
Renouvellement CPI : départ Maurigoux de BERGERAC postes Blanchard Lavergne Grenouillet	BERGERAC	MAURIG	980	2010V1
Renouvellement CPI : Départ Maurigoux de BERGERAC, postes Edmond Rostand à Jean Capelle	BERGERAC	MAURIG	360	2010V1
Excideuil Cognac Bouclage Lalet Verdeney	EXCIDEUIL	CORGNA	3 380	2010V1
SAUVETAT Périgord Bouclage antenne Cigale	SAUVETAT (LA)	PERIGO	3 340	2010V1
BERGERAC / LAMONZIE : Restructuration Le Raully Montplaisir	BERGERAC	LAMONZ	18 000	2010V1
Restructuration à Limeuil partie aval départ PAUNAT de MAUZAC	MAUZAC	PAUNAT	7 410	2010V1
BERGERAC Monbazillac renouvellement ossature Plan Casse	BERGERAC	MONBAZ	6 700	2010V1
Renouvellement câble CPI sur le départ ST THO (LESPARAT)	LESPARAT	ST THO	1 311	2010V1
Renouvellement câble CPI sur le départ ST THO (LESPARAT)	LESPARAT	ST THO	722	2010V1
Renouvellement câble CPI sur le départ PERLIERE (LESPARAT)	LESPARAT	PERLER	354	2010V1
Renouvellement câble CPI sur le départ PERLIERE (LESPARAT)	LESPARAT	PERLER	288	2010V1
Renouvellement câble CPI sur le départ PERLIERE (LESPARAT)	LESPARAT	PERLER	972	2010V1
Renouvellement câble CPI sur le départ BOURSE (FTPINQUET)	FTPINQUET	BOURSE	1 082	2010V1
Renouvellement câble CPI sur le départ BOURSE (FTPINQUET)	FTPINQUET	BOURSE	357	2010V1
Renouvellement câble CPI sur le départ BOURSE (FTPINQUET)	FTPINQUET	BOURSE	692	2010V1
Renouvellement câble CPI sur le départ BOURSE (FTPINQUET)	FTPINQUET	BOURSE	1 224	2010V1
BERGERAC / POMPORT : Fiabilisation bourg de Pomport	BERGERAC	POMPOR	6 500	2010V1
CAUDEAU POMBONNE Restructuration HTA Mouthe Alba	CAUDEAU	POMBON	6 300	2010V1
Montignac/Rouffignac PAC AVP et AVD Les Pachauds	MONTIGNAC	ROUFFI	3 595	2010V1
Création départ au poste source CAMPAGNE vers Bourg de St Cyprien	CAMPAGNE	MEYRAL	10 180	2010V1
SARLAT ST CYPRIEN Restructuration du départ à St Cyprien	SARLAT	ST CYP	16 220	2010V1
SAUVETAT PERIGORD Dédoublage et restructuration Départ	SAUVETAT (LA)	PERIGO	19 610	2010V1

SAUVETAT Perigord PAC et restructuration	SAUVETAT (LA)	PERIGO	13 200	2010V1
Excideuil Cognac Renforcement Lapouge Chaumont	EXCIDEUIL	CORGNA	570	2010V1
SAUVETAT Perigord Pac + Bouclage Monbazillac	SAUVETAT (LA)	PERIGO	2 365	2010V1
BERGERAC / POMPORT : Restructuration Sigoules Thenac	BERGERAC	POMPOR	12 500	2010V1

Ci-dessous le programme reporté sur la carte de la Dordogne :



Poursuivre la maintenance préventive qui comprend 8 leviers :

- Visites des réseaux aériens HTA par hélicoptère (4100 km par an) complétées par des visites à pied. L'ensemble des anomalies et des zones d'élagage sont repérées par GPS.
- Traitement par anticipation des anomalies HTA repérées suite aux visites par hélicoptère. -Poursuivre notre politique d'élagage initiée en 2007.
- Poursuivre notre expérimentation d'abattage d'arbres initiée fin 2009.
- Mesure des « terres » du réseau et améliorations associées.
- Maintenance des postes de transformation HTA-BT.
- Entretien des appareils de coupure (manuels et télécommandés).



Renforcer la réactivité d'ERDF en cas d'aléa climatique :

- Poursuivre la pose d'OMT (Organes de Manœuvre Télécommandés) sur le réseau HTA (1265 OMT actuellement dont 963 OMT postes et 302 IAT pour 242 départs HTA en Périgord) + 40 projetés en 2010 et 2011.
- Renforcer la réactivité de l'Agence de Conduite.
- Faire intervenir la FIRE et mettre en pré alerte les équipes ERDF et entreprises partenaires dès l'information avérée de Météo France.
FIRE = 2000 personnes, 1500 véhicules techniques, 250 palettes de matériel et groupes électrogènes.
- Renforcer la communication en cas de crise:
 - ➔ Sécurisation des lieux de vie dans les bourgs dans le cadre du contrat de service public à l'horizon 2015. Chaque commune disposera d'un lieu de vie réalimenté en priorité en cas de perturbation climatique grave (groupe de travail local : Préfecture - SDE24 - Union des Maires - ERDF).
 - ➔ Un nouveau service aux collectivités locales : information et formation par ERDF de correspondants de crise dans les communes (explication du mode de dépannage, remise de plans ...), à la suite du plan ORSEC et des plans communaux de Sauvegarde.



5/ RAPPORT FINANCIER

5.1 - Éléments financiers d'exploitation

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

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

ERDF tient une comptabilité nationale qui nécessite, pour pouvoir produire ces éléments financiers, de reconstituer les produits et les charges à la maille d'une concession² à l'aide :

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

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

Depuis 2005, la maille utilisée pour établir les éléments financiers d'exploitation de l'activité d'acheminement est un territoire qui correspond à un regroupement de dix à quinze ex-Centres ayant mis en commun des ressources et des compétences au sein d'une Direction Opérationnelle Régionale³.

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

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



Des données comptables enregistrées à la maille nationale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ces éléments financiers n'ont de sens que pour des concessions qui atteignent une dimension significative, comme celle du SDE24.

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

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

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

⁴ Activité regroupée au sein de l'entité « Systèmes Energétiques Insulaires » d'EDF


Éléments financiers de la concession - Acheminement d'énergie :

Produits en k€	2008	2009
Production de biens	4	2
Production de Services	83 725	83 837
Recettes d'acheminement	76 983	77 492
dont clients HTA exerçant leur éligibilité	2 135	2 006
dont clients BT exerçant leur éligibilité	2 600	3 239
dont clients au tarif Vert	8 206	8 150
dont clients au tarif Jaune	7 368	7 614
dont clients au tarif Bleu	55 864	57 932
dont autres	809	-1 450
Recettes de raccordements et prestations	4 372	3 791
dont Raccordements	-	2 433
dont Prestations	-	1 358
Autres recettes	2 371	2 554
Chiffre d'affaires net	83 729	83 839
Autres produits	18 630	17 237
Production stockée et immobilisée	-	11 390
Reprises sur amortissements et provisions	-	5 114
Autres produits divers	-	734
Contribution d'équilibre	5 710	19 100
Total des produits	108 070	120 176

Charges en k€	2008	2009
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	53 670	68 177
Accès réseau amont	21 002	21 634
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	-	12 292
Redevance de concession	3 478	4 327
Autres consommations externes	29 190	29 924
Impôts Taxes et versements assimilés	4 811	4 580
Contribution au Facé	1 940	1 863
Autres impôts et taxes	2 871	2 717
Charges de personnel	19 175	19 802
Dotations d'exploitation	25 921	25 631
Dotation aux amortissements DP	14 158	14 517
Dotation aux provisions DP	4 709	4 445
Autres dotations d'exploitation	7 054	6 669
Autres charges	2 365	3 140
Contribution à l'équilibre	0	0
Total des charges	105 941	121 329

Résultat en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2008	2009
Total des produits – Total des charges	2 128	-1 153

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



Produits

Ils sont constitués des principaux éléments suivants :

Production de biens : Vente de produits résiduels

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

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

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

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

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

Charges

Elles comprennent les principaux éléments suivants :

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



Calcul des éléments financiers

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

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

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les produits

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

• Principales modalités de répartition retenues pour les charges

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



5.2 - Immobilisations concédées

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

Au 31 décembre 2009, ces données sont les suivantes :

Total des ouvrages concédés (en k€)	2008	2009
Valeur brute comptable	769 393	802 367
Valeur nette comptable	498 825	512 795
Amortissements	270 568	289 572
Provisions constituées	80 160	82 465
Valeur de remplacement	1 065 814	1 084 525

Les valeurs ci-dessus prennent en compte :

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

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

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

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



Droits du concédant (en k€)	2009
Valeur nette comptable des biens concédés	512 795
Financement concessionnaire non amorti et non réévalué	192 036
Amortissement du financement du concédant	89 512
Montant des droits du concédant	410 271

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



• **La variation des actifs concédés au cours de l'exercice 2009**

Le tableau ci-dessous présente, en valeur brute, la variation des actifs concédés générée par les mouvements de mise en service et de retraits des ouvrages au cours de l'exercice.

Le montant des mises en service* est ventilé par origine de financement :

- Les décaissements ERDF constitués, pour les affaires sous la maîtrise d'ouvrage d'ERDF, des décaissements nets des éventuelles participations reçues, et pour les affaires sous maîtrise d'ouvrage de la collectivité, des contributions financières d'ERDF aux travaux réalisés dans le cadre de l'article 8.
- Les apports en nature et les participations des collectivités et des tiers.

Les montants sont présentés par grande nature d'ouvrage :

- Branchements et colonnes montantes** ;
- Canalisations BT, aériennes et souterraines ;
- Canalisations HTA, aériennes et souterraines ;
- Compteurs, relais et disjoncteurs** ;
- Postes HTA/BT, comprenant le bâtiment, l'appareillage électrique et les postes en cabine préfabriqués, hors transformateurs ;
- Transformateurs HTA/BT** ;
- Biens divers, regroupant notamment des aménagements et des équipements de téléconduite.

*Le montant des mises en service correspond au montant des actifs immobilisés et inscrits dans les comptes de la concession au cours de l'exercice. Il diffère du montant des investissements présentés dans les pages ci-après, l'écart s'expliquant par les délais de réalisation et de mise en exploitation des ouvrages.

** Affectation à la concession, en tenant compte des modes de gestion de ces actifs précisés plus haut.

Montants en €

Variation 2009/2008	Valeur Brute à fin 2008	Décaissements ERDF	Apports et participations	Retraits	Valeur Brute à fin 2009
Branchements/CM	77 436 253	2 882 935	2 021 003	- 512 858	81 827 333
Canalisations BT	317 460 838	1 901 746	9 654 943	- 409 659	328 607 868
Canalisations HTA	247 256 957	9 523 235	2 190 096	- 262 262	258 708 026
Comptage	31 518 948	560 858	- 48	- 550 047	31 529 711
Postes HTA/BT	50 750 852	1 774 913	733 695	- 41 037	53 218 423
Transformateurs	30 110 730	2 821 683	365 983	- 301 866	32 996 531
Divers	14 864 735	1 261 338	5 940	- 653 227	15 478 786
TOTAL	769 399 312	20 726 709	14 971 612	- 2 730 955	802 366 677



5.3 - Flux financiers relatifs à la concession

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

Ils comprennent principalement les flux suivants :

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

Flux financiers de la concession	Montants versés en €		Variation
	2008	2009	
Redevance de concession	3 477 590	4 326 747	24,4%
Participation Article 8-1 " travaux environnement "	492 659	454 849	-7,7%

Redevance de concession

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

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

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

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

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

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

Termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2009	Montants en €		Variation
	2008	2009	
R1	611 748	725 357	18,6%
R2	2 865 842	3 601 390	25,7%

Autres contributions financières

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

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



6/ INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE

Le concessionnaire est représenté localement par:
ERDF

ERDF : DIRECTION TERRITORIALE

**Adresse : 23, rue des Deux-Ponts.
24 000 PERIGUEUX**

Tél. : 05 53 06 50 02

Fax : 05 53 06 50 50

EDF – DCECL SUD-OUEST

**EDF : Direction Commerciale Entreprises et
Collectivités Sud-Ouest (DCECL SO)**

**Adresse : 12, quai Saint Pierre
BP 30 302
31 003 TOULOUSE cedex 6**

Tél. :05 62 27 55 00

Fax :05 62 27 55 15



EDF – DCCP SUD-OUEST

**EDF : Direction Commerciale Particuliers et
professionnels Sud-Ouest**

TSA 15040

31 033 TOULOUSE cedex 5

Tél. :05 62 16 49 01

Fax : 05 62 16 49 09



6.1 - Vos interlocuteurs chez ERDF

Nom / Fonction	Tél.	Mél
Eric MARIAUD Directeur Territorial ERDF Périgord	05 53 06 50 01	eric.mariaud@erdf-grdf.fr
Jean-Marc MATHIAS Interlocuteur privilégié	05 53 06 52 40	jean-marc.mathias@erdf-grdf.fr
René-Pierre VATTIER Département Concession Sud- Ouest	05 56 94 46 90	rene.vattier@erdf-grdf.fr

ERDF : les Interlocuteurs Privilégiés des collectivités locales

Pour chacune des missions qui relèvent du service concédé, ERDF met à la disposition de chaque commune un interlocuteur attitré qui constitue le point d'entrée unique vers les services du concessionnaire en charge de la mission considérée. (Annexe 2)



6.2 - Vos interlocuteurs chez EDF

Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales Sud-Ouest (DCECL Sud-ouest)

Nom / Fonction	Tél.	Mél
Patrick PEYROCHE Directeur DCECL SO	05 62 27 55 01	patrick.peyroche@edf.fr
Christian DAUMAS Directeur Collectivités Territoriales Sud-Ouest	05 62 27 55 41	christian.daumas@edf.fr
Francis RIETHER Directeur Développement Territorial dépts 24, 33	05 40 12 20 62	francis.riether@edf.fr

Direction Commerciale Particuliers et Professionnels Sud-ouest (DCPP Sud-ouest)

Nom / Fonction	Tél.	Mél
Michaële GUEGAN Directeur de la DCPD SO	05 62 16 49 00	michaele.guegan@edf.fr
Philippe BEAULIEU Mission Concessions DCPP SO	05 53 03 10 03	philippe.beaulieu@edf.fr
Jean Jacques BORDERIE Correspondant Solidarité	05 57 14 34 66	jean-jacques.borderie@edf.fr

La proximité du fournisseur EDF avec ses clients

La mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés est assurée par plusieurs services d'EDF en région Sud-Ouest, en fonction de la clientèle concernée :

La Direction Commerciale Particuliers et Professionnels assure la relation contractuelle avec les clients particuliers et les clients professionnels facturés au Tarif Bleu.

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

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un réseau de 8 centres d'appels (Centres de Relation Clients) et de 13 boutiques, répartis sur le territoire d'Aquitaine et Midi Pyrénées
- une agence en ligne sur Internet (www.edf.fr)
- un Pôle Projet, spécifiquement dédié aux projets de travaux dans l'habitat
- 6 Pôles Solidarité pour accompagner au quotidien les travailleurs sociaux des Communes et des Conseils Généraux dans la gestion des dossiers de clients en difficulté.

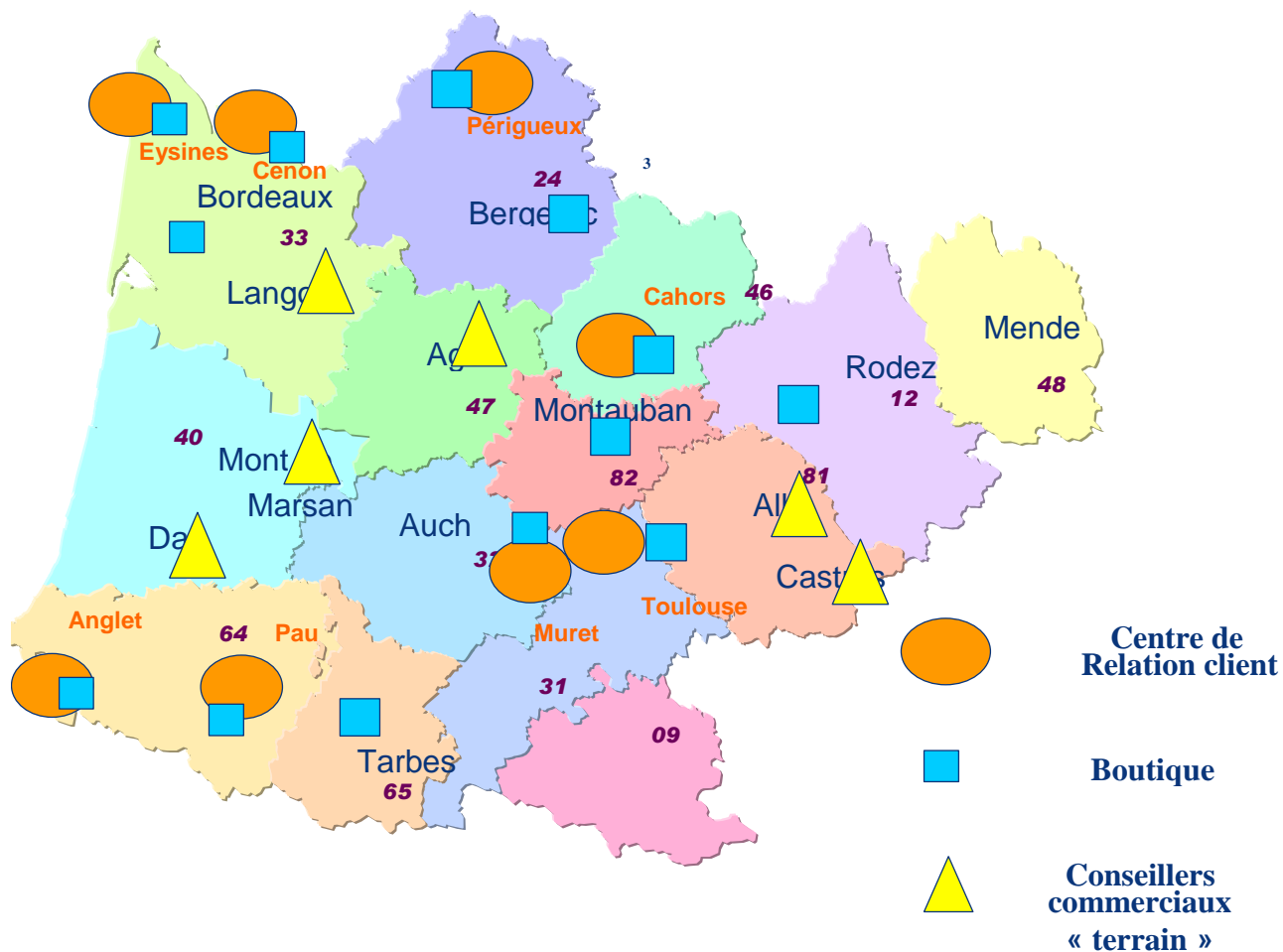


**numéros de téléphone spécifiques en région
Sud-Ouest pour le fournisseur EDF.**

	Pour qui ?	Pour quoi ?
0 810 070 333 Prix d'un appel local	Les clients particuliers	Déménagement, contrat, facture
0 800 650 309 Prix d'un appel local	Les clients démunis	Information, orientation
0 800 333 123 Prix d'un appel local	Les clients démunis	Information sur le TPN
0 810 333 776 Prix d'un appel local	Les clients professionnels	Déménagement, contrat, facture
39 29 Prix d'un appel local	Les clients particuliers et professionnels	Projets et travaux dans l'habitat
0 810 810 116 Prix d'un appel local	Les élus, travailleurs sociaux et associations	Alerte, gestion, suivi des clients démunis



INTERLOCUTEURS À VOTRE ÉCOUTE



Les POLES SOLIDARITE sont basés à Cenon, Eysines, Pau, Anglet, Muret et Cahors.

POLE SOLIDARITE	DEPARTEMENTS DEDIES	CORRESPONDANT SOLIDARITE
CENON	DORDOGNE LOT ET GARONNE	Jean Jacques BORDERIE 05 57 14 34 66
EYSINES	GIRONDE	Mourad OUHENDI 05 56 16 69 47
PAU	GERS HAUTES PYRENEES PYRENEES ATLANTIQUES (Béarn)	Michèle ALBERNY 05 59 90 01 85
ANGLET	LANDES PYRENEES ATLANTIQUES (côte Basque)	Xavier BOUET 05 59 58 56 08
MURET	ARIEGE HAUTE GARONNE TARN AVEYRON	Soraya DJERBOU 05 34 61 70 38
CAHORS	LOT LOZERE TARN ET GARONNE	Christian KUYLLE 05 65 24 05 44



La Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales (DCECL) assure la relation contractuelle avec les clients dits « entreprises » (clients professionnels multisites au tarif bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes) et les clients dits « collectivités locales » (communes et communautés de communes, conseils généraux et régionaux, bailleurs sociaux). Organisation en annexe 1



ANNEXES



Annexe 1 : EDF Direction Commerciale Entreprises et Collectivités locales Sud-Ouest (DCECL SO)

Cette Direction compte plus de 25 000 clients entreprises et grandes entreprises ainsi que 7600 communes et collectivités territoriales sur le Sud-Ouest.

Elle compte diverses implantations géographiques dont les 2 principales sont :

83, Boulevard Pierre 1^{er} BP 90115

33 491 LE BOUSCAT Cedex

Tél : 05 40 12 20 40

Fax : 05 40 12 21 25

12, Quai Saint Pierre BP 30302

31003 TOULOUSE Cédex 6

Tél : 05 62 27 55 00

Fax : 05 62 27 55 15

Cette Direction se scinde en deux divisions:

La Division Collectivités Territoriales

Un conseiller commercial (accompagnement énergétique et contractuel auprès de la collectivité) et un chargé de service client (gestion facturation) sont identifiés pour chaque commune. La commune peut entrer en contact avec ses interlocuteurs privilégiés par un numéro de téléphone personnalisé et direct.

Le site internet <http://collectivite.edf.fr> est à la disposition des collectivités territoriales.

Lors de son accès sur ce site chaque collectivité peut poser ses questions via le site et peut retrouver les numéros de téléphone correspondant à son département.

Midi Pyrénées : 05 40 13 01 03

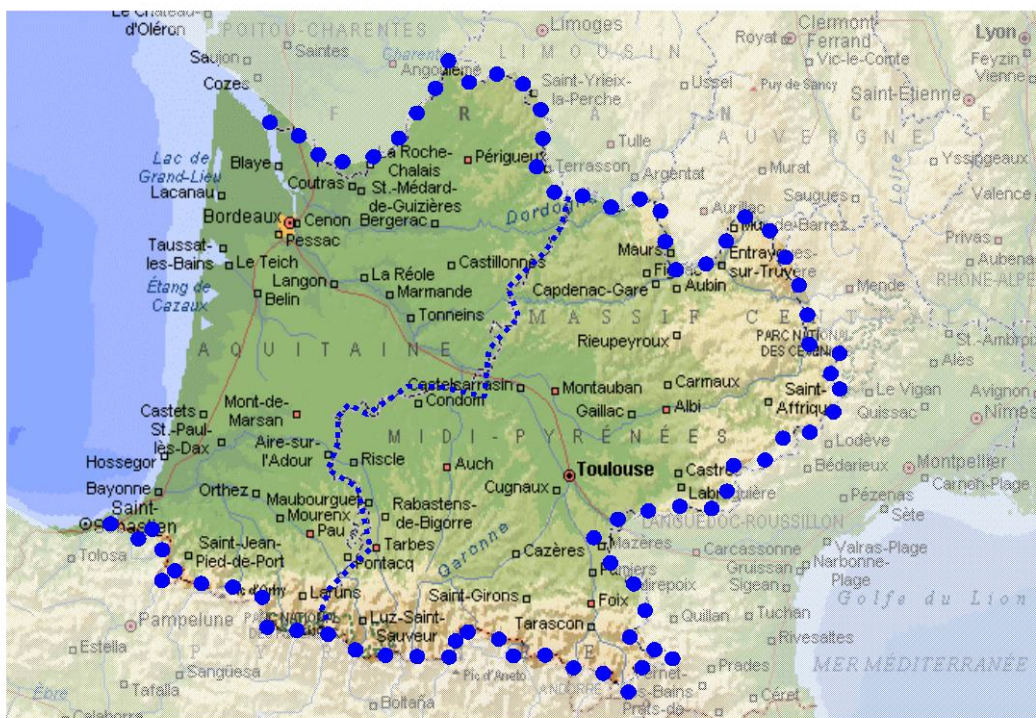
Aquitaine : 05 40 13 01 00

La Division Entreprises

Un commercial dédié assure le suivi d'un portefeuille de clients identifiés Grandes Entreprises, il est l'interlocuteur privilégié de l'entreprise et s'assure que toutes les activités et questions liées à la vie de son ou ses contrat sont menées à termes.

Pour toutes les entreprises, un interlocuteur Relation Clients Entreprises est joignable au 0 820 821 333.

Le site internet <http://entreprise.edf.fr> est à la disposition des clients entreprises.



Annexe 2 :

- **le patrimoine de la concession par commune et par type de réseau en statistiques**
- **le patrimoine de la concession par commune en valeur (VB, VA, VN, VR, PR)**
- **Interlocuteurs ERDF des collectivités locales (IP) par commune**

ELEMENTS REMIS SOUS CD ROM

